

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR TAHUN 2011**

## **LAPORAN AKHIR**

### **TIM PENULIS:**

Ir. Burhanudin, MM

Ir. Fredian Tonny, MS

Ir. Yoyoh Indaryanti, M.Si

Drs. H. Hendra Setiawan, MM

Dyah Ita Mardiyarningsih, SP, M.Si

Nasyi'ah Prasetyaningsih, SP



*Tirta Pakuan*



**PSP3-IPB**

### **KERJASAMA**

**PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

**DENGAN**

**PUSAT STUDI PEMBANGUNAN PERTANIAN DAN PEDESAAN  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**2011**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Akhir "**Survey Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Tahun 2011**" dapat diselesaikan. Kegiatan ini merupakan kerjasama antara PSP3-IPB dengan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang bertujuan untuk : (1) mengetahui penilaian pelanggan atas kinerja PDAM pada 2 (dua) aktivitas utama, yakni produk dan pelayanan jasa; (2) mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat penerimaan pelanggan terhadap produk dan jasa layanan yang telah dan sedang dilakukan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor; dan memberikan input dan referensi untuk meningkatkan pelayanan untuk produk dan jasa dalam rangka peningkatan kapasitas (*capacity bulding*).

Laporan Akhir ini merupakan bentuk pertanggungjawaban PSP3-IPB dari keseluruhan rangkaian kegiatan ini. Laporan ini berisi hasil analisis data kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menilai tingkat kinerja untuk pelayanan produk dan jasa. Hasil penilaian menunjukkan bahwa pelanggan "**PUAS**" terhadap kedua pelayanan tersebut. Dari hasil analisis data juga disampaikan tingkat kinerja untuk masing-masing unsur pada kedua pelayanan sehingga menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dari masing-masing unsur tersebut.

Terima Kasih.

Bogor, Desember 2011

**Tim Penulis**

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	<b>1-1</b>
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Maksud dan Tujuan	1-3
1.3. Ruang Lingkup	1-4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>2-1</b>
2.1. Konsep dan Tata Kelola Pelayanan Publik	2-1
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik	2-1
2.1.2. Dimensi, Asas, Prinsip, dan Pengelompokkan Pelayanan Publik	2-2
2.2. Kepuasan Pelanggan	2-5
2.3. Pendekatan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	2-7
2.4. Keputusan Pembelian dan Dimensi Kualitas Produk	2-10
<b>BAB 3. METODOLOGI</b>	<b>3-1</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Kajian	3-1
3.2. Data dan Sumber Data	3-1
3.3. Metode Pengumpulan Data	3-1
3.4. Pengolahan dan Analisis Data	3-5
3.5. Tahapan Kajian	3-5
<b>BAB 4. GAMBARAN UMUM PELAYANAN PDAM TIRTA PAKUAN</b>	<b>4-1</b>
4.1. Sekilas tentang PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	4-1
4.2. Produk Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	4-2
4.3. Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	4-2
<b>BAB 5. KARAKTERISTIK PELANGGAN</b>	<b>5-1</b>
5.1. Karakteristik Pelanggan di Kota Bogor	5-1
5.2. Karakteristik Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-6
5.3. Karakteristik Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-9

f. Ikhlas

5.4.	Karakteristik Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-12
5.5.	Karakteristik Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-15
5.6.	Karakteristik Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-18
5.7.	Karakteristik Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-21
5.8.	Karakteristik Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-24
<b>BAB 6.</b>	<b>KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK PDAM TIRTA PAKUAN MENURUT WILAYAH</b>	<b>6-1</b>
6.1.	Pengantar	6-1
6.2.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	6-2
	6.2.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	6-2
	6.2.2. Kuadran Kinerja	6-3
6.3.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	6-5
	6.3.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	6-5
	6.3.2. Kuadran Kinerja	6-6
6.4.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	6-7
	6.4.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	6-7
	6.4.2. Kuadran Kinerja	6-8
6.5.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	6-9
	6.5.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	6-9
	6.5.2. Kuadran Kinerja	6-10
6.6.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	6-11
	6.6.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	6-11
	6.6.2. Kuadran Kinerja	6-12
6.7.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	6-13
	6.7.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	6-13
	6.7.2. Kuadran Kinerja	6-14
6.8.	Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Bogor	6-15
	6.8.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	6-15
	6.8.2. Kuadran Kinerja	6-16

<b>BAB 7.</b>	<b>KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK PDAM TIRTA PAKUAN MENURUT KELOMPOK PELANGGAN</b>	<b>7-1</b>
7.1.	Pengantar	7-1
7.2.	Kelompok Industri (I1-I2)	7-2
	7.2.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	7-2
	7.2.2. Kuadran Kinerja	7-4
7.3.	Kelompok Instansi Pemerintah (IP)	7-6
	7.3.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	7-6
	7.3.2. Kuadran Kinerja	7-7
7.4.	Kelompok Niaga (N1-N4)	7-8
	7.4.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	7-8
	7.4.2. Kuadran Kinerja	7-11
7.5.	Kelompok Rumah Tangga (R1-R8)	7-14
	7.5.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	7-14
	7.5.2. Kuadran Kinerja	7-22
7.6.	Kelompok Sosial (S1-S2)	7-28
	7.6.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	7-28
	7.6.2. Kuadran Kinerja	7-30
<b>BAB 8.</b>	<b>KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PDAM TIRTA PAKUAN MENURUT WILAYAH</b>	<b>8-1</b>
8.1.	Pengantar	8-1
8.2.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	8-3
	8.2.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	8-3
	8.2.2. Kuadran Kinerja	8-4
8.3.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	8-5
	8.3.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	8-5
	8.3.2. Kuadran Kinerja	8-6
8.4.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	8-8
	8.4.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	8-8
	8.4.2. Kuadran Kinerja	8-9
8.5.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	8-10
	8.5.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	8-10
	8.5.2. Kuadran Kinerja	8-11
8.6.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	8-12
	8.6.1. Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	8-12
	8.6.2. Kuadran Kinerja	8-13

8.7.	Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	8-15
8.7.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	8-15
8.7.2.	Kuadran Kinerja	8-16
8.8.	Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Bogor	8-17
8.8.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	8-17
8.8.2.	Kuadran Kinerja	8-18
<b>BAB 9.</b>	<b>KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PDAM TIRTA PAKUAN MENURUT KELOMPOK PELANGGAN</b>	<b>9-1</b>
9.1.	Pengantar	9-1
9.2.	Kelompok Pelanggan (I1-I2)	9-1
9.2.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	9-1
9.2.2.	Kuadran Kinerja	9-3
9.3.	Kelompok Pelanggan Instansi Pemerintah (IP)	9-5
9.3.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan /IKP	9-5
9.3.2.	Kuadran Kinerja	9-6
9.4.	Kelompok Pelanggan Niaga (N1-N4)	9-6
9.4.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	9-6
9.4.2.	Kuadran Kinerja	9-10
9.5.	Kelompok Pelanggan Rumah Tangga (R1-R8)	9-13
9.5.1.	Indeks kepuasan Pelanggan/IKP	9-13
9.5.2.	Kuadran Kinerja	9-20
9.6.	Kelompok Pelangga Sosial (S1-S2)	9-25
9.6.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	9-25
9.6.2.	Kuadran Kinerja	9-27
<b>BAB 10.</b>	<b>ZONA AIR MINUM PRIMA (ZAMP) PDAM TIRTA PAKUAN</b>	<b>10-1</b>
10.1.	Karakteristik Personal Pelanggan	10-1
10.2.	Proses Pengambilan Keputusan	10-3
10.2.1.	Pengenalan Kebutuhan	10-3
10.2.2.	Pencarian Informasi	10-5
10.2.3.	Evaluasi Alternatif	10-7
10.2.4.	Keputusan Meminum Langsung Air ZAMP	10-8
10.2.5.	Evaluasi Pasca Minum Langsung	10-9
10.3.	Penggunaan Air Pelanggan ZAMP	10-11
10.4.	Kepuasan Pelanggan terhadap Produk ZAMP	10-13
10.4.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	10-13
10.4.2.	Kuadran Kinerja	10-14

10.5.	Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa ZAMP	10-15
10.5.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP	10-15
10.5.2.	Kuadran Kinerja	10-16
<b>BAB 11.</b>	<b>KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA PAKUAN</b>	<b>11-1</b>
11.1.	Kepuasan Pelanggan terhadap Produk PDAM	11-1
11.1.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP terhadap Produk	11-1
11.1.2.	Perbandingan Nilai IKP Produk Antar Kelompok Pelanggan	11-2
11.2.	Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa PDAM	11-6
11.2.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan/IKP terhadap Jasa	11-6
11.2.2.	Perbandingan Nilai IKP Jasa Antar Kelompok Pelanggan	11-7
<b>BAB 12.</b>	<b>STRATEGI DAN REKOMENDASI</b>	<b>12-1</b>
12.1.	Strategi	12-1
12.2.	Rekomendasi	12-3

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Dimensi Pelayanan Publik	2-2
Tabel 2.2.	Skor Tingkat Kinerja dan Kepentingan pada Metode IPA	2-8
Tabel 2.3.	Dimensi Kualitas Produk	2-15
Tabel 3.1.	Sebaran Populasi Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	3-3
Tabel 3.2.	Sebaran Sampel Survey Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	3-4
Tabel 3.3.	Sebaran Sampel Survey Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor (Aktual)	3-4
Tabel 4.1.	Kelompok Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	4-4
Tabel 6.1.	Nilai IKP terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Timur	6-3
Tabel 6.2.	Nilai IKP terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Barat	6-5
Tabel 6.3.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Selatan	6-8
Tabel 6.4.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Utara	6-10
Tabel 6.5.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Tengah	6-12
Tabel 6.6.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Tanah Sareal	6-14
Tabel 6.7.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan di Kabupaten Bogor	6-17
Tabel 7.1.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan I1	7-2
Tabel 7.2.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan I2	7-3
Tabel 7.3.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan IP	7-6
Tabel 7.4.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N1	7-9
Tabel 7.5.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N2	7-9
Tabel 7.6.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N3	7-10
Tabel 7.7.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N4	7-11
Tabel 7.8.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R1	7-15



Tabel 7.9.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R2	7-16
Tabel 7.10.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R3	7-17
Tabel 7.11.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R4	7-18
Tabel 7.12.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R5	7-19
Tabel 7.13.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R6	7-20
Tabel 7.14.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R7	7-21
Tabel 7.15.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R8	7-21
Tabel 7.16.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan S1	7-28
Tabel 7.17.	Nilai IKA terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan S2	7-29
Tabel 8.1.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Timur	8-3
Tabel 8.2.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Barat	8-6
Tabel 8.3.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Selatan	8-8
Tabel 8.4.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Utara	8-11
Tabel 8.5.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Tengah	8-13
Tabel 8.6.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Tanah Sareal	8-16
Tabel 8.7.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kabupaten Bogor	8-18
Tabel 9.1.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan I1	9-2
Tabel 9.2.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan I2	9-3
Tabel 9.3.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan IP	9-5
Tabel 9.4.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N1	9-7
Tabel 9.5.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N2	9-8
Tabel 9.6.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N3	9-9

Tabel 9.7.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N4	9-9
Tabel 9.8.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R1	9-14
Tabel 9.9.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R2	9-15
Tabel 9.10.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R3	9-16
Tabel 9.11.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R4	9-16
Tabel 9.12.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R5	9-17
Tabel 9.13.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R6	9-18
Tabel 9.14.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R7	9-19
Tabel 9.15.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kelompok Pelanggan R8	9-19
Tabel 9.16.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kelompok Pelanggan S1	9-26
Tabel 9.17.	Nilai IKA terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kelompok Pelanggan S2	9-26
Tabel 10.1.	Nilai IKP ZAMP terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan	10-14
Tabel 10.2.	Nilai IKP ZAMP terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan	10-16
Tabel 11.1.	Nilai IKP terhadap Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Semua Kelompok Pelanggan	11-1
Tabel 11.2.	Nilai IKP terhadap Produk untuk Kelompok Pelanggan Industri	11-3
Tabel 11.3.	Nilai IKP terhadap Produk untuk Kelompok Pelanggan Instansi Pemerintah	11-3
Tabel 11.4.	Nilai IKP terhadap Produk untuk Kelompok Pelanggan Niaga	11-4
Tabel 11.5.	Nilai IKP terhadap Produk untuk Kelompok Pelanggan Rumah Tangga	11-4
Tabel 11.6.	Nilai IKP terhadap Produk untuk Kelompok Pelanggan Sosial	11-5
Tabel 11.7.	Nilai IKP terhadap Produk untuk Kelompok Pelanggan Khusus : ZAMP	11-5
Tabel 11.8.	Nilai IKP terhadap Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Semua Kelompok Pelanggan	11-6
Tabel 11.9.	Nilai IKP terhadap Jasa untuk Kelompok Pelanggan Industri	11-8
Tabel 11.10.	Nilai IKP terhadap Jasa untuk Kelompok Pelanggan Instansi Pemerintah	11-8
Tabel 11.11.	Nilai IKP terhadap Jasa untuk Kelompok Pelanggan Niaga	11-9

Tabel 11.12.	Nilai IKP terhadap Jasa untuk Kelompok Pelanggan Rumah Tangga	11-9
Tabel 11.13.	Nilai IKP terhadap Jasa untuk Kelompok Pelanggan Sosial	11-10
Tabel 11.14.	Nilai IKP terhadap Jasa untuk Kelompok Pelanggan Khusus : ZAMP	11-10

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Diagram Kartesius (Supranto,2000)	2-10
Gambar 2.1.	Peoses Pengenalan Kebutuhan Berpusat pada Tingkat Ketidaksesuaian (Engel <i>et al</i> , 1995)	2-11
Gambar 2.3.	Proses Pencarian Internal (Engel <i>et al</i> , 1995)	2-12
Gambar 2.4.	Komponen Dasar Proses Evaluasi Alternatif (Engel <i>et al</i> , 1995)	2-13
Gambar 2.5.	Tahap-tahap antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian (Kotler, 2000)	2-14
Gambar 5.1.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan di Kota Bogor	5-1
Gambar 5.2.	Karakteristik Umur Pelanggan di Kota Bogor	5-1
Gambar 5.3.	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pelanggan di kota Bogor	5-2
Gambar 5.4.	Karakteristik Jenis Pekerjaan Pelanggan di Kota Bogor	5-2
Gambar 5.5.	Tipe Sambungan Pipa Pelanggan di Kota Bogor	5-3
Gambar 5.6.	Keberadaan Meteran Air Pelanggan di Kota Bogor	5-3
Gambar 5.7.	Tipe Rumah Pelanggan di Kota Bogor	5-3
Gambar 5.8.	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan di Kota Bogor	5-4
Gambar 5.9.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan di Kota Bogor	5-4
Gambar 5.10.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan di Kota Bogor	5-5
Gambar 5.11.	Lamanya Pelanggan Berlangganan PDAM Tirta Pakuan di Kota Bogor	5-5
Gambar 5.12.	Karakteristik Umur Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-6
Gambar 5.13.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-6
Gambar 5.14.	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-6
Gambar 5.15.	Karakteristik Jenis Pekerjaan Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-7
Gambar 5.16.	Tipe Sambungan Pipa Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-7
Gambar 5.17.	Keberadaan Meteran Air Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-7
Gambar 5.18.	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-8
Gambar 5.19.	Tipe Rumah Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-8
Gambar 5.20.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-8
Gambar 5.21.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan di Kecamatan Bogor Timur	5-8

Gambar 5.22.	Lamanya Pelanggan Berlangganan PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Timur	5-22
Gambar 5.23.	Karakteristik Umur Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-9
Gambar 5.24.	Jenis Pekerjaan Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-9
Gambar 5.25.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-10
Gambar 5.26.	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-10
Gambar 5.27.	Tipe Rumah Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-10
Gambar 5.28.	Tipe Sambungan Pipa Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-10
Gambar 5.29.	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-11
Gambar 5.30.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-11
Gambar 5.31.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-11
Gambar 5.32.	Lamanya Pelanggan Berlangganan PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor	5-11
Gambar 5.33.	Keberadaan Meteran Air Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat	5-11
Gambar 5.34.	Karakteristik Umur Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-12
Gambar 5.35.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-12
Gambar 5.36.	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pendidikan di Kecamatan Bogor Selatan	5-12
Gambar 5.37.	Karakteristik Jenis Pekerjaan Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-13
Gambar 5.38.	Tipe Rumah Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-13
Gambar 5.39.	Tipe Sambungan Pipa Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-13
Gambar 5.40.	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-13
Gambar 5.41.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-14
Gambar 5.42.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan di Kecamatan Bogor Selatan	5-14
Gambar 5.43.	Lamanya Pelanggan Berlangganan PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Barat	5-14
Gambar 5.44.	Keberadaan Meteran Air Pelanggan di Kecamatan Bogor	5-14
Gambar 5.45.	Karakteristik Umur Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-15
Gambar 5.46.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-15

Gambar 5.47 .	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-16
Gambar 5.48.	Karakteristik Jenis Pekerjaan Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-16
Gambar 5.49.	Tipe Sambungan Pipa di Kecamatan Bogor Utara	5-16
Gambar 5.50.	Keberadaan Meteran Air Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-16
Gambar 5.51.	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-16
Gambar 5.52.	Tipe Rumah Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-16
Gambar 5.53.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-17
Gambar 5.54.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan di Kecamatan Bogor Utara	5-17
Gambar 5.55.	Lamanya Pelanggan Berlangganan PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Utara	5-17
Gambar 5.56.	Karakteristik Umur Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-18
Gambar 5.57.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-18
Gambar 5.58.	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-19
Gambar 5.59.	Karakteristik Jenis Pekerjaan Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-19
Gambar 5.60.	Tipe Sambungan Pipa Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-19
Gambar 5.61.	Keberadaan Meteran Air Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-19
Gambar 5.62.	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-20
Gambar 5.63.	Tipe Rumah Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-20
Gambar 5.64.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-20
Gambar 5.65.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan di Kecamatan Bogor Tengah	5-21
Gambar 5.66	Lamanya Pelanggan Berlangganan PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Tengah	5-21
Gambar 5.67.	Karakteristik Umur Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-21
Gambar 5.68.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-21
Gambar 5.69.	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-22
Gambar 5.70	Karakteristik Jenis Pekerjaan Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-22

Gambar 5.71.	Tipe Sambungan Pipa Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-22
Gambar 5.72.	Keberdaan Meteran Air Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-22
Gambar 5.73.	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-23
Gambar 5.74.	Tipe Rumah Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-23
Gambar 5.75.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-23
Gambar 5.76.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan di Kecamatan Tanah Sareal	5-23
Gambar 5.77.	Lamanya Pelanggan Berlangganan PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Tanah Sareal	5-24
Gambar 5.78.	Karakteristik Umur Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-24
Gambar 5.79.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-24
Gambar 5.80.	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-25
Gambar 5.81	Karakteristik Jenis Pekerjaan Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-25
Gambar 5.82.	Tipe Sambungan Pipa Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-25
Gambar 5.83.	Keberdaan Meteran Air Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-25
Gambar 5.84	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-26
Gambar 5.85.	Karakteristik Tipe Rumah Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-26
Gambar 5.86.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-26
Gambar 5.87.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan di Kabupaten Bogor	5-26
Gambar 5.88.	Lamanya Pelanggan Berlangganan PDAM Tirta Pakuan di Kabupaten Bogor	5-26
Gambar 6.1.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Timur	6-4
Gambar 6.2.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Barat	6-7
Gambar 6.3.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Selatan	6-9
Gambar 6.4.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Utara	6-11
Gambar 6.5.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Tengah	6-13
Gambar 6.6.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Tanah Sareal	6-15
Gambar 6.7.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan di Kabupaten Bogor	6-17

Gambar 7.1.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan I1	7-4
Gambar 7.2.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan I2	7-5
Gambar 7.3.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan IP	7-7
Gambar 7.4.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N1	7-12
Gambar 7.5.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N2	7-12
Gambar 7.6.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N3	7-13
Gambar 7.7.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N4	7-14
Gambar 7.8.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R1	7-22
Gambar 7.9.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R2	7-23
Gambar 7.10.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R3	7-24
Gambar 7.11.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R4	7-24
Gambar 7.12.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R5	7-25
Gambar 7.13.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R6	7-26
Gambar 7.14.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R7	7-27
Gambar 7.15.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R8	7-27
Gambar 7.16.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan S1	7-31
Gambar 7.17.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Produk PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan S2	7-31
Gambar 8.1.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Timur	8-5
Gambar 8.2.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Barat	8-7
Gambar 8.3.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Selatan	8-9
Gambar 8.4.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Utara	8-12
Gambar 8.5.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Bogor Tengah	8-14



Gambar 8.6.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kecamatan Tanah Sareal	8-17
Gambar 8.7.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan di Kabupaten Bogor	8-19
Gambar 9.1.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan I1	9-4
Gambar 9.2.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan I2	9-4
Gambar 9.3.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan IP	9-6
Gambar 9.4.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N1	9-11
Gambar 9.5.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N2	9-11
Gambar 9.6.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N3	9-12
Gambar 9.7.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan N4	9-12
Gambar 9.8.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R1	9-20
Gambar 9.9.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R2	9-21
Gambar 9.10.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R3	9-21
Gambar 9.11.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R4	9-22
Gambar 9.12.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R5	9-23
Gambar 9.13.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R6	9-23
Gambar 9.14.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R7	9-24
Gambar 9.15.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan R8	9-25
Gambar 9.16.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan S1	9-27
Gambar 9.17.	Kuadran Peningkatan Kinerja Layanan Jasa PDAM Tirta Pakuan untuk Kategori Pelanggan S2	9-28
Gambar 10.1.	Karakteristik Jenis Kelamin Pelanggan ZAMP	10-1
Gambar 10.2.	Karakteristik Umur Pelanggan ZAMP	10-1
Gambar 10.3.	Karakteristik Tingkat Pendidikan Pelanggan ZAMP	10-2
Gambar 10.4.	Karakteristik Jenis Pekerjaan Pelanggan ZAMP	10-2
Gambar 10.5.	Tipe Sambungan Pipa Pelanggan ZAMP	10-2

Gambar 10.6.	Tipe Rumah Pelanggan ZAMP	10-2
Gambar 10.7.	Karakteristik Lokasi Tempat Tinggal Pelanggan ZAMP	10-2
Gambar 10.8.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan ZAMP	10-2
Gambar 10.9.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan ZAMP	10-3
Gambar 10.10.	Lamanya Pelanggan ZAMP Berlangganan PDAM Tirta Pakuan	10-3
Gambar 10.11.	Keberadaan Meteran Air Pelanggan ZAMP	10-3
Gambar 10.12.	Pendapat Pelanggan ZAMP tentang Air PDAM yang Bisa Langsung Diminum	10-4
Gambar 10.13.	Pengalaman Pelanggan ZAMP Meminum Langsung Air PDAM	10-4
Gambar 10.14.	Pendapat Pelanggan ZAMP tentang Bagaimana Kalau Air PDAM Bisa Langsung Diminum	10-4
Gambar 10.15.	Pendapat Pelanggan ZAMP tentang Kebiasaan Meminum Air Langsung dari Kran Air	10-5
Gambar 10.16.	Pendapat Pelanggan ZAMP tentang Hubungan Meminum Air Langsung dari Kran Air	10-5
Gambar 10.17.	Sumber Informasi Pelanggan ZAMP tentang Air Bisa Diminum Langsung dari Kran Air	10-6
Gambar 10.18.	Sumber Informasi Pelanggan ZAMP tentang ZAMP	10-6
Gambar 10.19.	Alasan Pelanggan ZAMP Meminum Langsung dari Kran Air ZAMP	10-6
Gambar 10.20.	Kejadian yang Mendorong Pelanggan ZAMP Meminum Air ZAMP	10-6
Gambar 10.21.	Motivator Pelanggan ZAMP untuk Meminum Air ZAMP	10-6
Gambar 10.22.	Kelebihan ZAMP dibanding Air Kemasan menurut Pelanggan ZAMP	10-7
Gambar 10.23.	Prinsip Pelanggan ZAMP dalam Meminum Air	10-7
Gambar 10.24.	Pengetahuan Pelanggan tentang ZAMP	10-7
Gambar 10.25.	Pertimbangan Pelanggan ZAMP dalam Membeli Air Minum	10-8
Gambar 10.26.	Manfaat yang Diperoleh Pelanggan dari ZAMP dan Tidak Ada di Kemasan Lain	10-8
Gambar 10.27.	Waktu Pelanggan Meminum Langsung ZAMP	10-8
Gambar 10.28.	Keputusan Pelanggan Meminum Langsung Air ZAMP Secara Terencana	10-9
Gambar 10.29.	Alasan Pelanggan Memutuskan Meminum Langsung Air ZAMP	10-9
Gambar 10.30.	Waktu untuk Memutuskan Meminum Langsung Air ZAMP oleh Pelanggan	10-9
Gambar 10.31.	Alasan Pelanggan Memutuskan Tetap Meminum Langsung Air ZAMP	10-9

Gambar 10.32.	Hal Yang Dilakukan Pelanggan Jika ZAMP Tidak Mengalir ke Rumah	10-10
Gambar 10.33.	Hal Yang Dilakukan Pelanggan Jika Harga ZAMP Dinaikkan	10-10
Gambar 10.34.	Kepuasan Pelanggan dalam Meminum Air ZAMP	10-10
Gambar 10.35.	Hal Yang Dilakukan Pelanggan Jika Produk Air Minum Lain yang Lebih Bekualitas dari pada ZAMP	10-10
Gambar 10.36.	Hal Yang Dilakukan Pelanggan Jika ZAMP tidak Berlaku Lagi	10-11
Gambar 10.37.	Produk Air Kemasan Kompetitor ZAMP menurut Pelanggan	10-11
Gambar 10.38.	Sumber Air yang Digunakan Pelanggan ZAMP	10-11
Gambar 10.39.	Penggunaan Air PDAM Tirta Pakuan oleh Pelanggan ZAMP	10-11
Gambar 10.40.	Cara Pelanggan Meminum Air ZAMP PDAM Tirta Pakuan	10-12
Gambar 10.41.	Konsumsi Air Minum Kemasan (Galon) selain ZAMP oleh Pelanggan	10-12
<b>Gambar 10.42.</b>	<b>Konsumsi Air Kemasan per Bulan oleh Pelanggan ZAMP</b>	<b>10-12</b>
<b>Gambar 10.43.</b>	<b>Konsumsi Air Kemasan per Bulan oleh Pelanggan Sebelum Ada ZAMP</b>	<b>10-12</b>
Gambar 10.44.	Pelayanan ZAMP Sudah Sesuai Kebutuhan Menurut Pelanggan	10-12
Gambar 10.45.	Penilaian Pelanggan dalam Mengonsumsi Air ZAMP	10-12
Gambar 10.46.	Kuadran Perbaikan Kinerja Layanan Produk ZAMP PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	10-15
Gambar 10.47.	Kuadran Perbaikan Kinerja Layanan Jasa ZAMP PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	10-17
Gambar 11.1.	Bagan Nilai IKP terhadap Produk untuk Semua Kelompok Pelanggan	11-2
Gambar 11.2.	Bagan Nilai IKP terhadap Jasa untuk Semua Kelompok Pelanggan	11-7



# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

PDAM Tirta Pakuan adalah perusahaan milik pemerintah daerah Kota Bogor merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan air bersih bagi masyarakat Kota Bogor. Letak dan kondisi geografis Kota Bogor merupakan sebuah peluang yang sangat besar bagi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk memberikan pelayanan sekaligus mendapatkan keuntungan. Namun demikian kondisi tersebut tidak serta merta dapat diperoleh secara mudah dan sempurna, mengingat masih banyak kekurangan yang perlu terus ditingkatkan untuk mencapainya.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan bagi pencapaian tujuan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Meskipun saat ini belum ada perusahaan pesaing yang sejenis namun faktor kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas utama PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Karena kepuasan pelanggan yang tinggi akan menjadikan mereka pembeli yang setia dan mereka akan menjadi media promosi gratis bagi PDAM dan begitu juga sebaliknya.

Sumber air baku PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor terdiri dari mata air kota Batu dengan kapasitas instalasi 70 liter/detik, mata air Tangkil 135 liter/detik, mata air Bantar Kambing dengan kapasitas instalasi 170 liter/detik dan 2 air permukaan (WTP Dekeng dengan kapasitas 1000 liter/detik yang berasal dari sungai Cisadane dan WTP Cipaku dengan kapasitas produksi 300 liter/detik yang berasal dari sungai Cisadane) dengan jumlah keseluruhan kapasitas air adalah 1200 liter/detik. Produksi air pada tahun 2005 adalah 37.843.200 m<sup>3</sup>/tahun (rata-rata 1200 liter/detik), distribusi air 26.490.240 m<sup>3</sup>/tahun dan air terjual adalah 26.490.240 m<sup>3</sup>/tahun. Rata-rata pemakaian air adalah 30 m<sup>3</sup>/bulan/sambungan langganan dengan kehilangan air sekitar 30%.

Hingga saat ini PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor tidak memiliki pesaing sejenis yang dapat menjadi pesaing serius dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan air bersih, tetapi apabila PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya maka tidak mustahil hal tersebut akan menjadi pintu masuk bagi investor untuk menanamkan modalnya di bidang pelayanan air bersih. Kehadiran investor asing dalam pengadaan air bersih mungkin dapat menjadi alternatif lain bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhannya namun disisi lain akan menimbulkan kerugian bagi