

**Karya Tulis Ilmiah**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS FISIK AIR DAN FASILITAS  
SANITASI KOLAM RENANG DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN DI KOLAM RENANG YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan Lingkungan



**DIAJUKAN OLEH :**

**CHOIRUNNISA HIDAYATI**  
**P07133109009**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN YOGYAKARTA  
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN  
2012**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Karya Tulis Ilmiah berjudul “Hubungan antara Kualitas Fisik Air dan Fasilitas Sanitasi Kolam Renang dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Kolam Renang Yogyakarta” telah mendapat persetujuan pembimbing pada tanggal 27 Juli 2012.

Diajukan oleh:

**CHOIRUNNISA HIDAYATI**  
NIM. P07131109009

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Ex. Amanto Rahardjo, SKM, M. Si  
NIP. 194908091971121001

Narto, BE, STP, MP  
NIP.196101011984031003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta,

Tuntas Bagyono, SKM, M.Kes  
NIP. 195709111980121001

## **KARYA TULIS ILMIAH**

Hubungan antara Kualitas Fisik Air dan Fasilitas Sanitasi Kolam Renang dengan  
Tingkat Kepuasan Pelanggan di Kolam Renang Yogyakarta

Diajukan oleh:  
**CHOIRUNNISA HIDAYATI**  
NIM. P07131109009

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 27 Juli 2012

### **SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua

Ex. Amanto Rahardjo, SKM, M. Si

NIP. 194908091971121001

.....

Anggota

Narto, BE, STP, MP

NIP.196101011984031003

.....

Anggota

Muryoto, SKM, M.Kes

NIP. 195312061976061001

.....

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta,

Tuntas Bagyono, SKM, M.Kes

NIP. 195709111980121001

## INTISARI

Kolam renang merupakan suatu usaha bagi umum yang menyediakan tempat untuk berenang, berekreasi, berolah raga, serta jasa pelayanan lainnya yang menggunakan air bersih yang telah diolah (Permenkes No. 061/Menkes/Per/I/1991). Pengelolaan air terdiri dari 3 macam yaitu *Flow trough type*, *Fill and draw type* dan *Recirculation type*. Dari beberapa kolam renang di Yogyakarta yang memeberikan izin untuk penelitian adalah kolam renang Umbang Tirto dengan sistem pengelolaan air *Fill and draw type* dan kolam renang Tirta Tamansari dengan pengelolaan air *Recirculation type*. Pada survei di kolam renang Umbang Tirto didapatkan data bahwa masih terdapat pengunjung yang merasa kurang puas dengan fasilitas ruang ganti pakaian dan air yang terlihat keruh pada hari-hari tertentu, sedangkan di kolam renang Tirta Tamansari pengunjung sudah merasa cukup puas namun masih mengeluhkan bau kaporit yang menyengat. Mengingat pentingnya akan kepuasan pelanggan dalam berenang dan menggunakan fasilitas kolam renang, maka pelayanan sanitasi perlu ditingkatkan sehingga dapat meningkat jumlah pelanggan kolam renang.

Metode penelitian observasi dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian di Kolam Renang Umbang Tirto dan Kolam Renang Tirta Tamansari dengan populasi pelanggan kolam renang 240 pelanggan dan 100 pelanggan. Sampel penelitian ini sebanyak 60 responden diambil secara *Accidental Sampling*. Peneliti mengukur kualitas fisik air dan kualitas fasilitas sanitasi kolam renang menggunakan checklist kualitas fisik air dan kualitas fasilitas sanitasi kolam renang yang merujuk pada peraturan yang ada. Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan checklist kepuasan pelanggan. Analisa data menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan derajat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0.05$ .

Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh  $p = 0,000$  dan  $\alpha = 0,05$  ( $p < \alpha$ ), sehingga terdapat hubungan antara kualitas fisik air dengan tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas fasilitas sanitasi kolam renang dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu: ada hubungan yang bermakna antara kualitas fisik air dan kualitas fasilitas sanitasi kolam renang dengan tingkat kepuasan pelanggan di kolam renang Yogyakarta. Disarankan kepada pengelola kolam renang lebih memelihara kebersihan fasilitas sanitasi kolam renang, memperhatikan kelancaran air pancuran bilas, pencahayaan ruang ganti pakaian, melengkapi tempat sampah berpenutup dan penambahan bak cuci kaki.

**Kata Kunci:** kualitas fisik air, kualitas fasilitas sanitasi, tingkat kepuasan pelanggan kolam renang.

## ABSTRACT

Swimming pools are a common effort to provide a place for swimming, recreation, exercise, and other services that use water that has been processed (Permenkes No. 061/Menkes/Per/I/1991). Water management consists of three kinds of Flow trough type, Fill and draw type and Recirculation type. Of several swimming pools in Yogyakarta which began granting permission for research is Umbang Tirto pool with water management systems and Fill and draw type swimming pool with water management Tirta Tamansari Recirculation type. In a survey in the pool of data obtained Umbang Tirto that there are still visitors who felt less satisfied with dressing room facilities and water that looks cloudy on certain days, while in the pool Tirta Tamansari visitors have felt quite satisfied, but still complain about the smell of chlorine sting. Given the importance of customer satisfaction and use in swimming pool facility, the sanitary services needs to be improved so as to increase the number of subscribers pool.

Observational research method with cross sectional approach. Research sites in the Umbang Tirto Swimming Pool dan Tirta Tamansari Swimming Pool with a population of 240 customers a pool of customers and 100 customers. The research sample of 60 respondents drawn at Accidental Sampling. The researchers measured the physical quality of water and sanitation quality swimming pool water using a checklist of physical quality and the quality of swimming pool sanitation facilities refers to the rules. Levels of customer satisfaction is measured by customer satisfaction checklist. Statistical data analysis using Chi Square test with 95% confidence level or  $\alpha = 0.05$ .

Chi Square statistical test results obtained  $p = 0.000$  and  $\alpha = 0.05$  ( $p < \alpha$ ), so that there is a relationship between the physical qualities of water to the level of customer satisfaction and quality of swimming pool sanitation facilities to the level of customer satisfaction.

The conclusion from this study are: there is a significant association between the physical qualities of water and sanitation quality swimming pool with a level of customer satisfaction in the pool Yogyakarta. Managers are advised to maintain the cleanliness of the pool over swimming pool sanitation facilities, pay attention to the smooth water rinse shower, dressing room lighting, complementing the trash can lid and the addition of the foot sink.

**Key words:** physical quality of water, quality sanitation facilities, pool level of customer satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Hubungan antara Kulit Fisik Air dan Fasilitas Sanitasi Kolam Renang dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Kolam Renang Yoyakarta” ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Karya Tulis Ilmiah ini dapat terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak, dan oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. DR. Hj. Lucky Herawati, SKM., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta.
2. Tuntas Bagyono, SKM, M.Kes. selaku Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta.
3. Fx. Amanto Rahardjo, SKM, MSi. selaku pembimbing utama dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Narto, BE, STP, MP. selaku pembimbing pendamping dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Muryoto, SKM, M.Kes. selaku penguji penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Direktur Utama PDAM Tirta Marta yang telah memberikan izin untuk penelitian di Kolam Renang Umbang Tirta.
7. Ibu Novi selaku Kepala Pengelola Kolam Renang Tirta Tamansari telah memberikan izin dan membantu untuk penelitian ini.
8. Para pelanggan kolam renang yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

9. Dosen, staf dan petugas perpustakaan Jurusan Kesehatan Lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Teman-teman di Jurusan Kesehatan Lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta kelas Reguler yang telah membantu dan memberi semangat.
11. Orang tua dan keluarga serta segenap teman-teman yang telah memberikan fasilitas, dukungan, doa dan semangat.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi yang memerlukan.

Yogyakarta, Juli 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tempat-Tempat Umum	
1. Pengertian Sanitasi.....	8
2. Pengertian Tempat-Tempat umum.....	8



3. Pengertian Sanitasi Tempat-Tempat Umum.....	8
4. Jenis-Jenis Tempat Umum.....	8
B. Sanitasi Kolam Renang	
1. Pengertian Kolam Renang dan Pemandian Umum.....	10
2. Macam-Macam Kolam Renang dipandang dari Pengelolaan Airnya.....	10
3. Persyaratan Konstruksi Kolam Renang.....	11
4. Persyaratan Kualitas Fisik Air Kolam Renang.....	13
5. Fasilitas Sanitasi Kolam Renang dan Persyaratannya.....	13
6. Penyakit dan Gangguan Kesehatan pada Kolam Renang..	16
C. Pengunjung Kolam Renang.....	16
D. Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2. Cara Penilaian Kepuasan.....	18
3. Kepuasan pelanggan terhadap Penyediaan Sanitasi Kolam Renang.....	18
E. Kerangka Konsep.....	19
F. Hipotesis Penelitian.....	20
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tempat dan waktu Penelitian.....	21
C. Populasi dan sampel.....	22
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
1. Variabel Bebas.....	22

2. Variabel Terikat.....	24
E. Hubungan Antar Variabel.....	25
F. Tehnik Pengumpulan Data.....	25
G. Instrumen Penelitian.....	27
H. Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kolam Renang.....	30
B. Hasil Penelitian.....	30
C. Analisis Data.....	33
D. Pembahasan.....	35
E. Hambatan Penelitian.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	51

## Daftar Singkatan

cm	=	Centimeter
Fc	=	<i>Foot candle</i>
m	=	meter
Menkes	=	Menteri kesehatan
Per	=	Peraturan
ppm	=	Part per milion
UNY	=	Universitas Negeri Yogyakarta
WC	=	<i>Water Closet</i>
WHO	=	World Health Organization

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Ketentuan Tinggi Papan Loncat Dengan Kedalaman Kolam.....	13
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Fisik Kolam Renang.....	31
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Fasilitas Sanitasi Kolam Renang.....	31
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Fisik Air Kolam Renang.....	31
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Fisik Air Kolam Renang.....	32
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kualitas Fisik Air Kolam Renang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kualitas Fasilitas Kolam Renang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel 8. Hasil Uji Statistik <i>Chi Square</i> tentang Hubungan antara Kualitas Fisik Air Kolam Renang dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 9. Hasil Uji Statistik <i>Chi Square</i> tentang Hubungan antara Kualitas Fasilitas Sanitasi Kolam Renang dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	35

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep.....	19
Gambar 3. Hubungan Antar Variabel .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian Kolam Renang Umbang Tirta.....	52
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian Kolam Renang Tirta Tamansari.....	53
Lampiran 3. Tabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Sanitasi dan Kualitas Fisik Air Kolam Renang Umbang Tirta.....	54
Lampiran 4. Tabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Sanitasi dan Kualitas Fisik Air Kolam Renang Tirta Tamansari.....	55
Lampiran 5. Tabel Penilaian Kolam Renang Umbang Tirta.....	57
Lampiran 6. Tabel Penilaian Kolam Renang Tirta Tamansari.....	59
Lampiran 7. Hasil Uji Statistik Chi Square tentang Hubungan antara Kualitas Fisik Air Kolam Renang dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	61
Lampiran 8. Hasil Uji Statistik Chi Square tentang Hubungan antara Kualitas Fasilitas Sanitasi Kolam Renang dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	62
Lampiran 9. Foto Dokumentasi.....	63
Lampiran 10. Form Penilaian Kolam Renang Umbang Tirta.....	66
Lampiran 11. Form Penilaian Kolam Renang Tirta Tamansari.....	69
Lampiran 12. Form Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Umbang Tirta.....	72
Lampiran 13. Form Kepuasan Pelanggan Kolam Renang Tirta Tamansari...	74
Lampiran 14. Kumpulan Kritik dan Saran Responden Kolam Renang Umbang Tirta.....	76
Lampiran 15. Kumpulan Kritik dan Saran Resaponden Kolam Renang Tirta Tamansari.....	77

