DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GRAFIK ..... **x**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah **3**
1.3 Tujuan dan Sasaran **4**
1.3.1 Tujuan 4
1.3.2 Sasaran 4
1.4 Manfaat Penelitian **5**
1.5 Ruang Lingkup **5**
1.5.1 Lingkup Wilayah 5
1.5.2 Lingkup Materi 5
1.6 Metodologi **7**
1.6.1 Metode Penelitian 7
1.6.2 Metode Pendekatan Studi 7
1.6.3 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data 12
1.6.4 Metode Sampling 15
1.7 Kerangka Pemikiran **16**
1.8 Sistematika Pembahasan **16**

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA **19**
2.1 Perencanaan dan Pengembangan Prasarana Perkotaan **19**
2.2 Kinerja Organisasi **20**
2.3 Pelayanan Publlik (Pelayanan Umum) **23**
2.4 Sumber Daya Air Bersih **25**

2.4.1 Aspek Sediaan Air Bersih 27
2.4.2 Kebutuhan Air Bersih 30
2.4.3 Kriteria dan Indikator Penyediaan Air Bersih 36
2.5 Kajian Teoritik Teknik Evaluasi 39
2.6 Kajian Teoritik Persepsi Masyarakat 40

BAB 3 GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN DAN KARAKTERISTIK PELAYANAN PDAM KOTA MANGGAR 42
3.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian 42
3.1.1 Kondisi Umum Kabupaten Belitung Timur 42
3.1.2 Kondisi Umum Kota Manggar 45
3.2 Identifikasi Pelayanan PDAM Kota Manggar 55
3.2.1 Gambaran Umum *Water* Induk PDAM Kota Manggar 56
3.2.2 Kondisi Eksisting Pelayanan PDAM Kota Manggar 55
A. Aspek Operasional 56
B. Aspek Tarif 63
C. Aspek Administrasi 66
3.2.4 Karakteristik Pelanggan PDAM Kota Manggar 68
3.2.3 Identifikasi Kinerja Pelayanan PDAM Kota Manggar 69

BAB 4 EVALUASI KINERJA PELAYANAN PDAM KOTA MANGGAR 73
4.1 Aspek Operasional 73
4.1.1 Cakupan Pelayanan 73
4.1.2 Sumber Air Baku 78
4.1.3 Kuantitas Air 71
4.1.4 Kualitas Air 85
4.1.5 Kontinuitas Air 91
4.1.6 Tingkat Kehilangan Air 93
4.1.7 Kecepatan Pemasangan Instalasi Sambungan Langganan 96
4.1.8 Pengaduan Pelayanan 97
4.2 Aspek Tarif 99
4.2.1 Sistem Penetapan Tarif 99
4.2.2 Dasar Penetapan Tarif 100
4.3 Aspek Administrasi 107

4.3.1 Kelengkapan Dokumen Dasar 107
4.3.2 Aspek Kelembagaan dan Peraturan 108
4.4 Kesimpulan Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM Ditinjau Dari Keseluruhan Indikator Pelayanan PDAM..... 111

BAB 5 KESIMPULAN TERHADAP EVALUASI KINERJA PELAYANAN PDAM DALAM RANGKA PEMENUHAN KEBUTUHAN AIR BERSIH..... 115
5.1 Kesimpulan 115
5.2 Rekomendasi..... 116
5.3 Kelemahan Studi dan Saran Studi Lanjutan 117

DAFTAR PUSTAKA 119
LAMPIRAN..... 122