ABSTRAK

Air merupakan faktor penting dalam pemenuhan kebutuhan vital bagi manusia diantaranya sebagai air minum atau keperluan rumah tangga lainnya. Kebutuhan akan air terutama air bersih merupakan salah satu elemen publik yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, terutama masyarakat perkotaan. Air bersih diperkotaan sangat penting, karena semangkin meningkatnya kebutuhan air, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya.

Penelitian yang dilakukan dengan judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih" dengan studi kasus Kota Manggar Kabupaten Belitung Timur, mempunyai tujuan utama adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan PDAM dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Manggar. Sasaran untuk mencapai tujuannya yaitu mengidentifikasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar berdasarkan Kriteria dan Indikator Kinerja Penyediaan Air Bersih, Mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan air bersih PDAM, sebagai unsur pendukung evaluasi kinerja pelayanan PDAM, dan pada akhirnya dilakukan evaluasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik evaluasinya yaitu evaluasi formal. Sehingga setelah dilakukannya evaluasi, hasil identifikasi kinerja pelayanan PDAM terbagi dalam dua katergori, yaitu "sudah memenuhi tolok ukur yang ditetapkan" dan "belum memenuhi tolok ukur yang ditetaqpkan".

Dari hasil evaluasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar, diketahui bahwa PDAM Kota Manggar hanya mampu memenuhi lima indikator. Pada aspek operasional, PDAM memberikan kinerja yang baik pada kriteria sumber air baku, kecepatan pemasangan instalasi sambungan langganan, dan pengaduan pelayanan. Pada aspek tarif, PDAM mampu memberikan kinerja yang baik pada kedua kriteria yang ditentukan yaitu sistem penetapan tarif dan dasar penetapan tarif. Pada aspek adminstrasi, PDAM belum mampu memenuhi persyaratan kelengkapan dokumen dasar yang harus ada.