BAB I
PENDAHULUAN

Bab I pendahuluan akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, manfaat penelitian, ruang lingkup yang terdiri dari lingkup wilayah dan lingkup materi, serta metodologi. Metodologi terdiri dari metode penelitian, metode pendekatan studi, teknik pengumpulan dan analisis data, serta metode sampling. Pada akhir bab ini akan di bahas mengenai kerangka pemikiran dan sistematika pembahasan.

1.1 Latar Belakang

Sudah umum diketahui bahwa dalam suatu wilayah ada tempat-tempat dimana penduduk atau kegiatan yang terkonsentrasi dan ada tempat-tempat dimana penduduk atau kegiatan yan kurang terkonsentrasi. Tempat konsentrasi penduduk dan kegiatannya dinamakan kota (Tarigan, 2005). Terdapat berbagai kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu wilayah dikatakan sebagai kota. Salah satu kriteria yang umum digunakan dalam klasifikasi kota adalah jumlah dan kepadatan penduduk serta penyediaan kelengkapan fasilitas di daerah tersebut. Kelengkapan fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan kebutuhan dasar (*basic need*) untuk penunjang kegiatan perkotaan. Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat dalam hal penyediaan prasaranan perkotaan seperti air bersih. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya. Di satu sisi meningkatnya kebutuhan air dihadapkan pada kendala makin terbatasnya sumber air yang ada. Di sisi lain akan dapat mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan akan kebutuhan terhadap air.

Untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan akan air bersih di perkotaan, perlu adanya sediaan air yang mampu mencukupi kebutuhan air seluruh penduduk kota. Dengan demikian maka sumber daya air, baik air tanah maupun air permukaan harus dijaga kelestariannya dan penggunaannya seoptimal mungkin untuk kesejahteraan penduduk (Chapin, 1979). Sediaan air bersih sangat besar

pengaruhnya terhadap pembangunan perkotaan. Pembangunan yang berkelanjutan atau *sustainable development* adalah proses pembangunan yang mengoptimalkan manfaat dari sumber daya alam dan sumber daya manusia, dengan menyerasikan sumber alam dengan manusia dalam pembangunan (Emil Salim, 1992). Karena apabila di tela'ah lebih jauh lagi bahwa sumber alam seperti udara, air dan tanah memiliki ambang batas dalam pemanfaatan, jika ambang batas terlampaui maka akan mengurangi kualitas dan kuantitas dari sumber alam tersebut.

Perkembangan Kabupaten Belitung Timur, yang merupakan bagian dari provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dengan ibu kota kabupatennya adalah Manggar, merupakan wilayah yang mempunyai potensi alam yang berlimpah, yang sebagian besar wilayah Kabupaten Belitung Timur memiliki kekayaan akan barang galian C yang terkenal yaitu timah. Barang tambang ini menjadi tulang punggung perekonomian masyarakat Kabupaten Belitung Timur.

Adanya perkembangan Kota Manggar sebagai ibukota dari Kabupaten Belitung Timur yang di ikuti dengan pertambahan penduduk menyebabkan terjadi penambahan permintaan pelayanan, terutama permintaan terhadap pelayanan air bersih. Di lain pihak perusahaan air minum daerah (PDAM) Kota Manggar selaku intansi penyediaan air bersih belum mampu menambah pelayanan air bersih, baik secara jangkauan pelayanan maupun debit air. Untuk suplay air bersih Kota Manggar harus mencukupi pelayanan total jumlah penduduk Kota Manggar sebanyak 23.991 Jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 6.326 Kepala Keluarga pada tahun 2007. Sehingga belum semua rumah tangga di Kota Manggar yang tercakup oleh pelayanan PDAM.

Selain masalah jangkauan pelayanan/suplay air bersih oleh PDAM Kota Manggar selaku intansi pemerintah, terdapat juga masalah kualitas air bersih yang sangat erat kaitannya dengan potensi alam pertambangan timah, seperti dalam air tanah atau air permukaan masih banyaknya mengandung bahan kimia, terutama kandungan timah yang cukup besar serta pencemaran lingkungan oleh limbah pertambangan timah dan sampah-sampah yang menggenangi air permukaan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan air yang baik sesuai standar-standar tertentu, saat ini sudah menjadi barang mahal, atau susah ditemukan.

Jika ditinjau dari standar yang ada terkait dengan kebutuhan air bersih, adapun kebutuhan air bersih untuk daerah perkotaan/kawasan tertentu harus mempertimbangkan kebutuhan domestik (permukiman) dan non domestik (kawasan fungsional non permukiman), seperti sosial, komersial, industri, dan sektor lain serta kehilangan air. Untuk kebutuhan dasar (*basic need approach*) bagi masyarakat di bidang air bersih ditetapkan dengan konsumsi air per kapita per hari agar layak dari aspek kesehatan. Untuk kebutuhan dasar (kebutuhan domestik seperti mandi, masak/minum, dan mencuci) sebesar 60 liter/orang/hari (Soedarso, 2003).

Dengan melihat permasalahan yang pelik pada penyedia pelayanan air bersih (PDAM) dan melihat standar kebutuhan air bersih yang sudah ditetapkan, maka akan dilakukan penelitian mengenai "Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih". Dengan tujuan melihat seberapa besar kinerja pelayanan PDAM di Kota Manggar Kabupaten Belitung Timur, dan persepsi masyarakat terutama pelanggan PDAM dalam pemenuhan kebutuhan air bersih oleh PDAM di Kota Manggar jika dikaitkan dengan standar kebutuhan air bersih yang telah ditetapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Air bersih merupakan prasarana yang sangat dibutuhkan di semua kota seperti Kota Manggar, baik dikonsumsi/dipergunakan oleh pihak domestik (rumah tangga) ataupun untuk kegiatan industri, tetapi bila ditinjau pada potensi/ketersediaan pada sumber air bersih yang merupakan sumber alam yang pemanfaatanya terbatas akan dapat memunculkan persoalan di dalam penyediaan dan konsumsi air bersih di Kota Manggar.

Terdapat beberapa persoalan kompleks bagi penyediaan air bersih di Kota Manggar, di antaranya:

- Masih terdapatnya campuran bahan kimia dalam kandungan air bersih atau air alami baik air tanah dan air permukaan seperti bahan kimia yang berasal dari timah, batu besi,dan kaolin yang menjadikan air di Kota Manggar tidak higienis. Sehingga kualitas air yang ada di Kota Manggar masih terbilang pada derajat kualitas yang masih rendah.

- Terdapat permasalahan, sebagian besar masyarakat di Kota Manggar, memperoleh air bersih dengan cara mengambil menggunakan derijen (botol-botol penampungan air) yang di ambil dari sumur tetangga atau dari air permukaan (air sungai), dikarenakan kurangnya cakupan pelayanan PDAM di Kota Manggar. Oleh karena itu distribusi pelayanan air bersih di Kota Manggar masih bermasalah.

Dengan melihat beberapa persoalan diatas, muncul pertanyaan besar, bagaimana penyediaan (*suplay*) air bersih yang di kelolah pemerintah untuk masyarakat Kota Manggar (pelayanan/penyediaan air bersih PDAM Kota Manggar) dan bagaimana persepsi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan (*demand*) air bersih oleh PDAM di Kota Manggar jika dikaitkan dengan standar kebutuhan air bersih yang telah ditetapkan .

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan PDAM dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Manggar.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang ditetapkan sebagai upaya untuk mencapai tujuan studi yang diharapkan, yaitu :

1. Mengidentifikasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar berdasarkan Kriteria dan Indikator Kinerja Penyediaan Air Bersih.
2. Mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan air bersih PDAM, sebagai unsur pendukung evaluasi kinerja pelayanan PDAM dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Manggar.
3. Mengevaluasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar berdasarkan Kriteria dan Indikator Kinerja Penyediaan Air Bersih.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis dan praktis yaitu :

1. Sebagai salah satu sumbangan ilmu perencanaan wilayah dan kota khususnya di bidang prasarana wilayah dan kota.
2. Sebagai salah satu sumbangan saran bagi penyedia pelayanan air bersih (PDAM) perkotaan khususnya PDAM Kota Manggar Kabupaten Belitung Timur dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk menambah wawasan bagi mahasiswa mengenai pentingnya peningkatan mutu pelayanan PDAM bagi masyarakat, khususnya masyarakat di perkotaan.

1.5 Ruang lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian mengenai "Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih" meliputi :

1.5.1 Lingkup Wilayah

Adapun lingkup wilayah Kabupaten Belitung Timur terdiri dari : Kecamatan Manggar, Kecamatan Kelapa Kampit, Kecamatan Gantung, Kecamatan Dendang, dan Kota Manggar sebagai ibu kota Kabupaten Belitung Timur, yang akan dijadikan wilayah penelitian adalah Kota Manggar Kabupaten Belitung Timur, yang terdiri dari lima desa yaitu Desa Baru, Desa Kurnia Jaya, Desa Lalang, Desa Lalang Jaya, dan Desa Padang.

1.5.2 Lingkup Materi

Kebutuhan air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi setiap manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari, oleh karena itu air bersih adalah salah satu prasarana yang harus lebih diutamakan penyediaannya terutama untuk kebutuhan domestik (rumah tangga). Penelitian yang dilakukan dengan studi kasus Kota Manggar mempunyai batasan penelitian, yaitu hanya mengevaluasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar dengan cara membandingkan eksisiting pelayanan PDAM dengan tolok ukur (standar) yang telah ditetapkan.

Adapun variabel pembahasan yang akan diangkat dalam penelitian mengenai evaluasi kinerja pelayanan PDAM dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih adalah:

1. Kinerja Pelayanan PDAM

   Kinerja Pelayanan PDAM adalah menilai seberapa besar kinerja PDAM agar pelayanan air bersih dapat lebih ditingkatkan.

   Maka kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini standar yang digunakan yaitu standar penilaian kinerja Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) dan beberapa standar terkait dengan peningkatan pelayanan PDAM. Proses penyediaan yang diteliti meliputi aspek operasional, tarif dan administrasi. Aspek operasional berhubungan dengan kualitas pelayanan air bersih yang diterima oleh pelanggan. Sedangkan aspek tarif berhubungan dengan kemampuan pihak penyedia air bersih mengakomodasi kemampuan ekonomi masyarakat dan prinsip efisiensi penggunaan air. Adapun aspek administrasi berhubungan dengan kelengkapan dasar yang menjadi pedoman dan alat kontrol dalam kegiatan tersebut.

2. Persepsi masyarakat

   Persepsi masyarakat di bahas dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana pendapat masyarakat terutama masyarakat yang terlayani PDAM terhadap sediaan air bersih yang di kelolah oleh PDAM Kota Manggar dan mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Kota Manggar terutama di lingkup domestik (rumah tangga). Adapun batasan-batasan konkrit persepsi masyarakat mengenai air bersih di tinjau dari 2 (dua) aspek penting kebutuhan yaitu aspek pelayanan teknis dan aspek pelayanan non teknis.

1.6 Metodologi

1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara utama untuk mencapai sebuah tujuan (Surakhman,1980:131). Adapun metode yang digunakan adalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Metode analisis deskiptif adalah metode yang menuturkan, menganalisis dan mengklarifikasi dengan menggunakan teknik survey, wawancara, observasi atau dengan teknik tes, studi kasus, studi komparatif, studi waktu dan gerak, analisis kuantitatif, studi

kooperatif atau operasional. Metode ini tidak terbatas hanya pada pengumpulan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut.

1.6.2 Metode Pendekatan Studi

a. Metode Pendekatan

Adapun tahapan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar. Dilakukan dengan cara menemukan segala informasi yang berkaitan dengan kinerja pelayanan PDAM di Kota Manggar dengan menggunakan kriteria dan indikator yang telah ditentukan, yaitu menggunakan standar penilaian kinerja Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) yang meliputi aspek operasional, tarif dan administrasi. Aspek operasional berhubungan dengan kualitas pelayanan air bersih yang diterima oleh pelanggan. Sedangkan aspek tarif berhubungan dengan kemampuan pihak penyedia air bersih mengakomodasi kemampuan ekonomi masyarakat dan prinsip efisiensi penggunaan air. Adapun aspek administrasi berhubungan dengan kelengkapan dasar yang menjadi pedoman dan alat kontrol dalam kegiatan tersebut.
2. Persepsi masyarakat dilakukan dengan cara survey primer langsung kepada penduduk untuk mengetahui secara langsung seperti apa persepsi mereka tentang sediaan air dari PDAM serta bagaimana mereka memanfaatkan untuk keperluan sehari-hari.
3. Menentukan rekomendasi. Dengan cara mengumpulkan hasil pembahasan yang ditemukan dilapangan dengan hasil analisis yang telah dilakukan berkaitan dengan kajian sediaan air bersih dan kebutuhan air bersih untuk pengembangan Kabupaten Belitung Timur.

b. Variabel Penelitian

Dalam proses pengumpulan data dilakukan tahap pengelompokan variabel-variabel yang digunakan untuk menjadi acuan dan mempermudah melakukan analisis seperti apa yang akan dilakukan.

1. Variabel Persepsi Masyarakat

Variabel persepsi masyarakat akan dilihat dalam tiga aspek, yaitu karakteristik responden, aspek operasional teknis, dan aspek operasional non teknis.

Tabel 1.1
Variabel Persepsi Masyarakat

No	Aspek	Variable pembahasan	Keterangan
1	Karakteristik responden	- Jenis pelanggan dan tidak pelanggan - Pekerjaan - Tingkat pendidikan - Jumlah hunian rumah - Luas bangunan rumah - Tingkat pendapatan - Tingkat pengeluaran	- Menentukan responden sebagai pelanggan PDAM atau bukan - Responden berdasarkan jenis pekerjaan - Pendidikan terakhir dari responden - Jumlah penghuni rata-rata per KK - Luasan keseluruhan bangunan rumah - Jumlah pendapatan responden pada setiap bulannya - Jumlah pengeluaran responden pada setiap bulannya
2	**Aspek Operasional**: Aspek pelayanan teknis	- Kualitas air - Kuantitas air - Kontinuitas - Sumber air lain - Tingkat kehilangan air - Pemasangan Instalasi Sambungan Langganan - Prosedur Pemasangan Instalasi Sambungan Langganan - Rekening tagihan air minum	- Kualitas air di musim kemarau - Kualitas air di musim hujan - Kuantitas air di musim kemarau - Kuantitas air di musim hujan - Dalam pelayanan air bersih rumah tangga terdapat penggiliran penyaluran air/tidak - Sumber air lain yang digunakan selain sumber perpipaan PDAM - Kehilangan air yang dialami oleh pelanggan - Kecepatan waktu pemasangan sambungan oleh petugas - Tingkat kesulitan saat melakukan prosedur sambungan langganan baru - Waktu penyerahan rekening tagiahan air
3	**Aspek Operasional**: Aspek pelayanan non teknis	- Gangguan pelayanan - Media kontak - Tarif yang berlaku - Pembayaran tagihan air bersih - Perubahan tarif	- Melaporkan gangguan terhadap aspek pelayanan teknis PDAM - Komunikasi antara pelanggan dengan petugas PDAM - Penilaian terhadap tarip yang berlaku - Pembayaran tagihan pada setiap bulannya - Perubahan tarif selama menjadi pelanggan PDAM

Sumber: Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM 2009

2. Variabel Kinerja Pelayanan PDAM

Kriteria dan indikator kinerja PDAM dilihat dari beberapa sumber, yaitu bersumber dari Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, sebagai acuan utama dalam evaluasi kinerja pelayanan PDAM dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Manggar. Selain itu terdapat penambahan kriteria dan indikator dari beberapa sumber lainnya seperti Panduan Pengembangan Air Minum, Kepmenkes RI No. 907 Tahun 2002 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, PP No. 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air, penyelenggaraan PDAM Kota, Kepmendagri No. 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Tabel 1.2
Kriteria Dan Indikator Kinerja Penyedia Air Bersih

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Indikator	Sumber
Aspek Operasaional				
Cakupan Pelayanan	Tingkat pelayanan Total	60%	Jumlah pelanggan PDAM keseluruhan di wilayah administrasi	1
Sumber air baku	1 Sumber air baku yang digunakan/termanfaatkan	Kapasitas, kualitas, kontinuitas, unit air baku, cara pengambilan	Kondisi umum sumber air	2
	2 Sumber air yang belum digunakan/termanfaatkan	Kapasitas, kualitas, kontinuitas	Kondisi umum perencanaan sumber air baru	2
Kuantitas air	1 Kapasitas	60 L/Orang/hari	Kapasitas Pengaliran	1
	2 Jumlah pemakai/ sambungan	5 Orang/rumah tangga	Jumlah orang dalam satu pelanggan rumah tangga	2
Kualitas Air	1 Kualitas	Memiliki surat kelayakan air bersih dari dinas kesehatan	Standar kualitas air bersih	1
	2 Syarat Fisik	Tidak berasa, tidak berbau, suhu 3^{o}C, jernih	Standar kualitas air bersih	3
	3 Pemantauan Kualitas Air	6 bulan sekali	Jenjang waktu pemantauan	4
Kontinuitas Air	Akses air	Mengalir 24 jam/hari	Akses terhadap ketersediaan air bersih	1

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Indikator	Sumber
Tingkat kehilangan air	Kehilangan air	<20%	Jumlah M^3 air yang terjual kepada konsumen per jumlah M^3 air yang diproduksi oleh produsen air	1
Kecepatan pemasangan instalasi SL (Sambungan Langganan)	1 Pemasangan	≤ 6 hari kerja	Lamanya waktu yang dibutuhkan calon pelanggan s/d penyambungan	1
	2 Prosedur pemasangan	Memiliki prosedur sambungan langganan dan prosedur pembuatan rekening air	Administrasi sambungan langganan	5
Pengaduan pelayanan	1 Pengaduan tertangani	≥ 80%	Jumlah pengaduan yang berhasil ditangani	1
	2 Prosedur pengaduan pelanggan	Memiliki prosedur pengaduan	Cara	5
Aspek Tarif				
Sistem Penetapan Tarif	Penetapan	Tarif progresif	Sistem yang diterapkan dalam penetapan tarif dan biaya pemasangan	6
Dasar Penetapan tarif	1 Prinsip penetapan tarif air	Biaya tarif ≤ 4% UMR Provinsi	Hal-hal yang dipertimbangkan dalam penentuan tarif	6
	2 Aspek Keuangan			2
	- Memiliki data keuangan	Data penagihan rekening, penjualan air, laporan keuangan, kemampuan masyarakat, Pendanaan daerah	Rekapitulasi keuangan	
Aspek Administrasi				
Dokumen Dasar	1 Kelengkapan dokumen administrasi	Memiliki: 1. Rencana jangka panjang 2. Rencana organisasi dan uraian tugas 3. Prosedur operasi standar 4. Gambar nyata laksana 5. Pedoman penilaian kerja Karyawan 6. Rencana kerja dan anggaran	Kelengkapan dokumen dasar PDAM	1
	2 Aspek kelembagaan dan peraturan			2

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Indikator	Sumber
	- Kelembagaan			
	Kuantitas penyelenggaraan dan struktur organisasi	Kuantitas yang harus tersedia sebanyak 14 pegawai tetap	Penyelengaraan pelayanan PDAM	
	- Perundang-undangan			
	Berpedoman pada:	UU No. 7 Tahun 2004, UU No. 32 Tahun 2004, PP No. 16 Tahun 2005, RPJM Nasional, dan Rencana induk SPAM	Penyelengaraan pelayanan PDAM	

Keterangan Sumber:

1. Kepmendagri No.47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.
2. Panduan Pengembangan Air Minum (Departemen Pekerjaan Umum).
3. Kepmenkes RI No. 907 tahun 2002 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum.
4. PP No. 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air.
5. Penyelenggaraan PDAM Kota.
6. Permendagri No. 23 tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.

c. Data Sekunder Dinas Pekerjaan Umum Bidang Air Bersih

1. Wewenang dan Tanggungjawab Pemerintah Kabupaten/Kota

a. Kebijakan pengelolaan Sumber Daya Air

b. Pola pengelolaan Sumber Daya Air

c. Perencanaan Pengelolaan Sumber Daya Air

d. Izin penyediaan, peruntukan, penggunaan, dan pengusahaan air tanah

2. Perencanaan pengelolaan Sumber daya air

Perencanaan pengelolaan sumber daya air disusun untuk menghasilkan rencana yang berfungsi sebagai pedoman dan arahan dalam pelaksanaan konservasi sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air.

3. Sistem Informasi Sumber Daya Air

Informasi sumber daya air meliputi informasi mengenai kondisi hidrologis, hidrome-teorologis, hidrogeologis, kebijakan sumber daya air, prasarana sumber

daya air, teknologi sumber daya air, lingkungan pada sumber daya air dan sekitarnya, serta kegiatan sosial ekonomi budaya masyarakat yang terkait dengan sumber daya air.

1.6.3 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data dilakukan beberapa tahap untuk membantu dalam proses analisis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang terdiri dari:

a. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak atau instansi terkait berupa aspek kependudukan dan perekonomian masyarakat.

Data olahan terdiri dari:

- Data Kependudukan
- RTRW Kabupaten Belitung Timur
- RDTR Kecamatan Manggar
- RUTR Kota Manggar
- Kebijakan pengelolaan Sumber Daya Air
- Pola pengelolaan Sumber Daya Air
- Perencanaan Pengelolaan Sumber Daya Air
- Izin penyediaan, peruntukan, penggunaan, dan pengusahaan air tanah
- Sistem informasi Sumber Daya Air

b. Data Primer

Data primer diperoleh dari observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Dalam proses perencanaan, kegiatan pengumpulan data merupakan suatu tahapan awal yang penting. Tahapan ini dapat dikatakan sebagai bagian proses atau kegiatan tersendiri, yang akan sangat menentukan bagi tahapan dalam proses perencanaan selanjutnya. Kegiatan ini secara garis besar mencakup:

- Mengidentifikasi informasi/data yang dibutuhkan

  Pada dasarnya lingkup penelitian ditinjau dari skala pengamatan lingkup internal wilayah studi.

- Kegiatan persiapan survei lapangan

  Kegiatan persiapan survei lapangan terdiri atas pembuatan daftar pertanyaan untuk kuesioner, pembuatan daftar pertanyaan untuk wawancara, dan menetapkan instansi-instansi yang akan dikunjungi.
- Kegiatan pelaksanaan survei lapangan

  Biasanya terbagi atas dua kegiatan, yaitu survei ke instansi dengan sasaran utamanya adalah untuk mendapatkan data sekunder, yang kedua yaitu penyebaran kuesioner dengan sasaran utama adalah untuk mendapatkan data primer.
- Observasi langsung ke lapangan

  Pada umumnya meliputi dua kegiatan utama, yaitu observasi pengenalan pendahuluan dan observasi karakteristik tata ruang kawasan.

2. Metode Pengolahan Data

Analisis data dimulai dari perekaman data (entri data), pemeriksaan konsistensi antara isian dalam kuesioner sampai dengan tahap tabulasi, sepenuhnya dilakukan dengan menggunakan komputer. Sebelum tahap ini dimulai, terlebih dahulu dilakukan cek awal atas kelengkapan isian daftar pertanyaan, penyuntingan *(editing)* terhadap isian yang tidak wajar termasuk hubungan keterkaitan (konsistensi) antara satu jawaban dengan jawaban lainnya. Data-data yang sudah didapat dari hasil penelitian mengenai "Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih" diolah dan kemudian diinterpretasikan. Adapun tahapan dalam pengolahan data terdiri dari:

a. Kajian Literatur

Diperoleh dari hasil kebijakan, peraturan-peraturan pemerintah dan standardisasi yang sudah di tetapkan sebelumnya.

b. Pengolahan Data Primer

Data primer disini merupakan data yang didapat dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang dianggap terkait yaitu instansi yang terkait dan masyarakat sebagai peran utama dalam pembangunan Kabupaten Belitung Timur khususnya Kota Manggar, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi dan sejauh mana keterlibatan

para pihak untuk mengembangkan Kota Manggar dalam hal penyediaan infrastruktur air bersih.

c. Pengolahan Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data-data yang sudah ada di instansi, yaitu : RTRW Kabupaten Belitung Timur dan RDTR Kecamatan Manggar, Kebijakan pengelolaan sumber daya air, pola pengelolaan sumber daya air, perencanaan pengelolaan sumber daya air, izin penyediaan, peruntukan, penggunaan, dan pengusahaan air tanah, sistem informasi sumber daya air untuk membandingkan antara rencana yang sudah dibuat oleh pemerintah daerah setempat dengan kenyataan di lapangan.

3. Metode Analisis

Dalam studi ini digunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Metode analisis kualitatif merupakan analisis yang dilakukan tidak berdasarkan hubungan matematika, akan tetapi berdasarkan logika mengenai suatu keadaan yang diungkapkan secara deskriptif dan didasari oleh suatu penguraian sebab akibat. Analisis ini digunakan untuk menjelaskan analisis yang tidak dikuantitatifkan sehingga dihasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasi.

Pendekatan analisis dalam penelitian bekaitan dengan evaluasi kinerja pelayanan PDAM di Kota Manggar dilakukan dengan mengunakan teknik ”evaluasi formal” karena proses evaluasi dilakukan berdasarkan tujuan program kebijakan yang telah diumumkan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program kinerja pelayanan penyedia air bersih. Dalam penelitian evaluasi, yang menjadi pertanyaan pokok adalah sampai seberapa jauh tujuan yang digariskan pada awal program tercapai atau mempunyai tanda-tanda akan tercapai.

Dalam analisis ini, sajian data mengacu pada indikator kinerja yang telah dirumuskan sebagai alat analisis, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci dan mendalam untuk menceritakan dan menjawab kinerja dari setiap kriteria dalam pelayanan penyediaan air bersih. Data berupa hasil wawancara, data sekunder, dan data hasil kuesioner direduksi sehingga dapat menjawab indikator-indikator yang telah ditetapkan, kemudian dikompilasi. Pada akhirnya unit data tersebut dievaluasi terhadap tolok ukur indikator.

Setelah dievaluasi, hasil identifikasi kinerja pelayanan air bersih ini dibagi menjadi dua kategori. Apa bila hasil identifikasi terhadap data unit kinerja pelayanan PDAM dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan air bersih sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan, maka kinerja pelayanan air bersih pada kriteria tersebut termasuk dalam kategori ”**sudah memenuhi tolok ukur yang ditetapkan**”. Sedangkan hasil identifikasi yang diperoleh tidak sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan, maka diklasifikasikan dalam kategori ”**belum memenuhi tolok ukur yang ditetapkan**”. Sehingga pada akhirnya apa bila disinkronisasikan antara evaluasi kinerja pelayanan PDAM dengan Persepsi masyarakat, akan dapat disimpulkan evaluasi kinerja PDAM Kota Manggar.

1.6.4 Metode Sampling

Dilakukan dengan melibatkan kelompok pelanggan suplay air bersih. Penelitian menggunakan teknik penarikan sample berdasarkan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

dimana:

n = jumlah sample

N = jumlah populasi

1 = konstanta

E = error (kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat di tolerir atau diinginkan, misalnya 0,1)

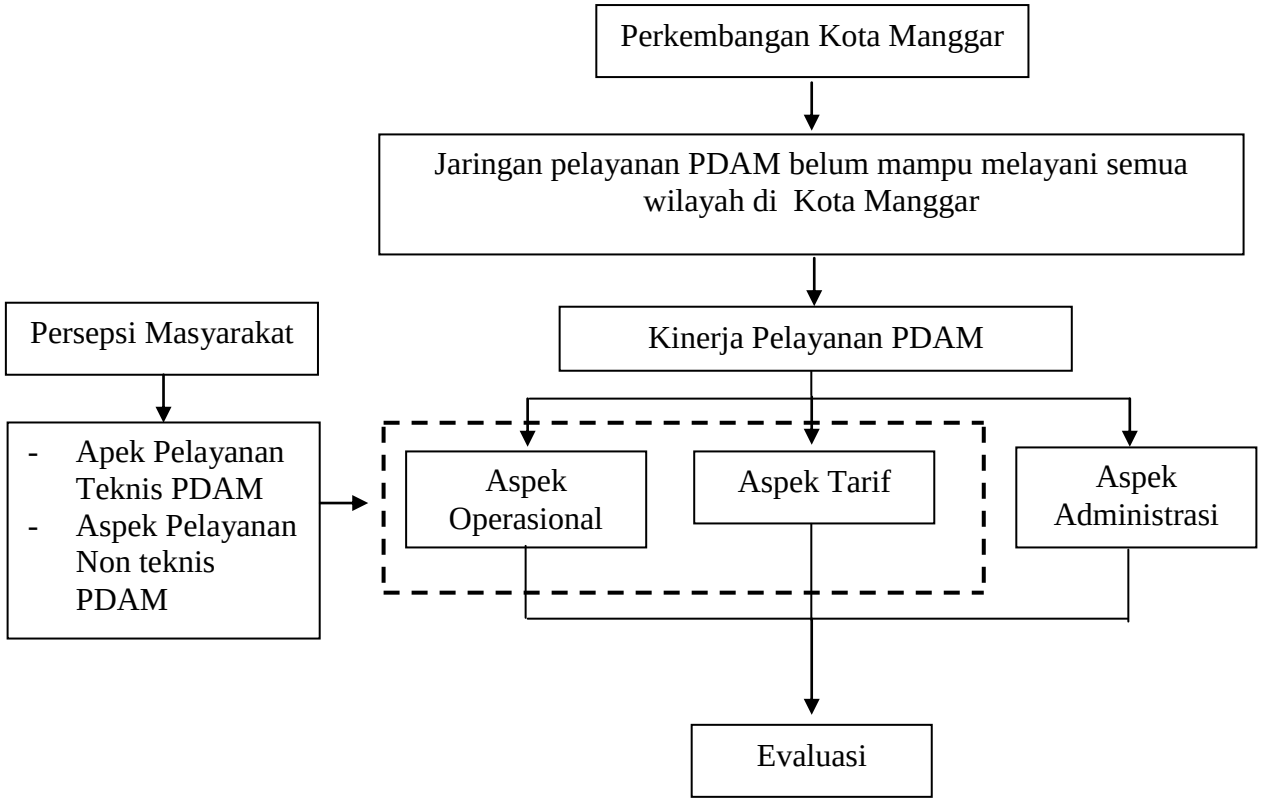
Sehingga dari perhitungan menggunakan rumus slovin, didapatkan jumlah sampel responden yang akan disebarkan sebanyak 100 sampel. Dari jumlah rumah tangga yang terlayani PDAM hanya terdiri dari empat desa yang terlayani di Kota Manggar yaitu Desa Baru, Desa Kurnia Jaya, Desa Lalang Jaya, dan Desa Padang. Maka 100 responden akan disebarkan ke empat desa yang terlayani, yang masing-masing desa mempunyai proporsi yang disesuaikan dengan jumlah pelanggan PDAM.

Tabel 1.3
Jumlah Sampel Kuesioner Pelanggan PDAM

No	DESA	RUMAH TANGGA	SAMPEL
1	LALANG JAYA	378	35
2	KURNIA JAYA	123	20
3	PADANG	295	35
4	BARU	97	10
	TOTAL	**893**	**100**

Sumber: PDAM Kota Manggar, 2008

1.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.8 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi laporan ini, maka sub bab ini berisikan sistematika pembahasan laporan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan landasan pemahaman terhadap latar belakang dilakukannya penelitian ini. Pembahasan dimulai dari uraian latar belakang penelitian, dilanjutkan dengan uraian rumusan masalah, tujuan dan sasaran, manfaat penelitian, lingkup wilayah dan materi, metode penelitian, pendekatan studi, teknik pengumpulan data dan analisis data, sampling, kerangka pemikiran dan pada bagian akhir bab, diuraikan sistematika laporan pembahasan sebagai bagian dari sistem pelaporan penelitian ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan pemahaman dasar mengenai perencanaan dan pengembangan prasarana kota, kinerja organisasi, pelayanan publik, sumber daya air, kajian teoritik teknik evaluasi, dan kajian teoritik persepsi masyarakat.

BAB 3 GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN SERTA KARAKTERISTIK PDAM DI KOTA MANGGAR

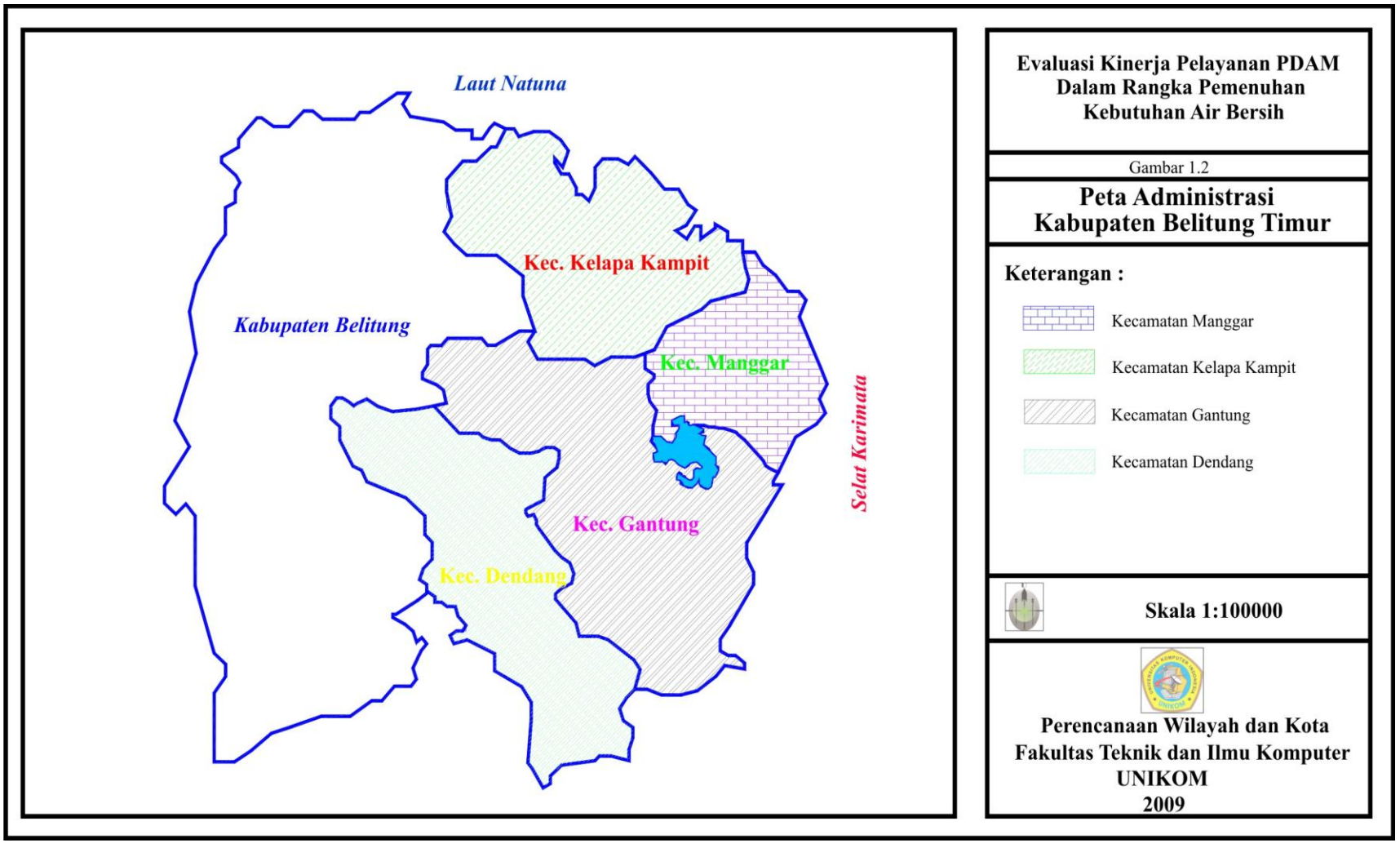
Bab ini menguraikan data-data awal yang menjelaskan mengenai pengenalan dan gambaran awal wilayah studi dan identifikasi penyedia pelayanan air bersih Kota Manggar, yang menjadi dasar penyusunan laporan evaluasi kinerja pelayanan PDAM dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih.

BAB 4 EVALUASI KINERJA PELAYANAN PDAM KOTA MANGGAR

Dalam Bab ini akan diuraikan mengenai pembahasan kriteria dan indikator kinerja PDAM, mulai dari aspek operasional, aspek tarif, dan aspek administrasi, pemenuhan tolok ukur indikator kinerja PDAM Kota Manggar, serta kesimpulan evaluasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar ditinjau dari keseluruhan indikator kinerja PDAM**.**

BAB 5 KESIMPULAN TERHADAP EVALUASI KINERJA PELAYANAN PDAM DALAM RANGKA PEMENUHAN KEBUTUHAN AIR BERSIH

Uraian pada bab ini meliputi uraian kesimpulan, rekomendasi, kelemahan studi dan saran studi lanjutan, sebagai pedoman penyusunan yang lebih baik di masa mendatang.



Gambar 1.2
Administrasi Kabupaten Belitung Timur