BAB III
GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN DAN KARAKTERISTIK PDAM KOTA MANGGAR

Pembahasan pada Bab III akan menjelaskan gambaran umum wilayah penelitian yang terdiri dari kondisi umum Kabupaten Belitung Timur dan kondisi umum Kota Manggar. Identifikasi pelayanan PDAM Kota Manggar terdiri dari gambaran umum *water* induk PDAM Kota Manggar, kondisi eksisting pelayanan PDAM Kota Manggar, karakteristik pelanggan PDAM, dan identifikasi pelayanan PDAM Kota Manggar.

3.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian

3.1.1 Kondisi Umum Kabupaten Belitung Timur

1. Letak Geografis dan Luas Wilayah

Kabupaten Belitung Timur terletak di Pulau Belitung yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 5 tahun 2004 dengan ibukota Manggar merupakan satu kesatuan wilayah daratan dengan Kabupaten Belitung Induk yang dipisahkan oleh wilayah daratan dan terletak di Pulau Belitung. Secara geografis Kabupaten Belitung Timur terletak antara $107^{o}45'$ BT sampai $108^{o}18'$ BT dan $02^{o}30'$ LS sampai $03^{o}15'$ LS dengan luas daratan mencapai 250.691 Ha atau kurang lebih 2.506,91 km^2 .

Batas-batas wilayah Kabupaten Belitung Timur sebagai berikut:

- ***Sebelah Utara*** berbatasan dengan Laut Cina Selatan
- ***Sebelah Timur*** berbatasan dengan Selat Karimata
- ***Sebelah Selatan*** berbatasan dengan Laut Jawa
- ***Sebelah Barat*** berbatasan dengan Kabupaten Belitung

Kabupaten Belitung Timur merupakan wilayah kepulauan yang terdiri dari 91 buah pulau besar dan kecil. Terdiri dari 4 kecamatan dan 30 desa. Ke empat kecamatan tersebut adalah: Kecamatan Manggar, Kecamatan Kelapa Kampit, Kecamatan Gantung, dan Kecamatan Dendang.

Adapun luas wilayah keseluruhan Kecamatan yang ada di Kabupaten Belitung Timur adalah:

Tabel 3.1
Luas Wilayah Kabupaten Belitung Timur

Kecamatan	Luas (km2) *Area (Sq Km)*	Persentase
(1)	**(2)**	**(3)**
1. Dendang	377,00	15,04
2. Gantung	937,00	37,38
3. Manggar	587,41	23,43
4. Kelapa Kampit	605,50	24,15
Kabupaten Belitung Timur	**2.506,91**	**100,00**

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Belitung Timur 2006

2. Wilayah Administrasi Kabupaten Belitung Timur

Kabupaten Belitung Timur sebelum pemekaran kecamatan dan desa, dengan luas wilayah seluruhnya mencapai **2.506,91** km^2 atau kurang lebih **250.691** Ha dan terdiri dari 30 buah desa yang tersebar pada 4 kecamatan.

Tabel 3.2
Jumlah Kecamatan Sebelum Pemekaran Kecamatan dan Desa di Kabupaten Belitung Timur

No.	Kecamatan	Desa		Luas Wilayah (Ha)
I	Manggar	1.	Buku Limau	37.700
		2.	**Baru**	
		3.	**Kurnia Jaya**	
		4.	**Lalang**	
		5.	**Lalang Jaya**	
		6.	**Padang**	
		7.	Kelubi	
		8.	Sukamandi	
		9.	Mengkubang	
		10.	Mempaya	
II	Gantung	1.	Selinsing	93.700
		2.	Gantung	
		3.	Lintang	
		4.	Renggiang	
		5.	Simpang Tiga	
		6.	Jangkar Asam	
		7.	Lilangan	
III	Dendang	1.	Simpang Pesak	60.550
		2.	Tanjung Batu Itam	
		3.	Tanjung Kelumpang	
		4.	Dendang	

No.	Kecamatan	Desa		Luas Wilayah (Ha)
		5.	Jangkang	
		6.	Nyuruk	
IV	Kelapa Kampit	1.	Air Kelik	58.741
		2.	Mayang	
		3.	Pembaharuan	
		4.	Senyubuk	
		5.	Mentawak	
		6.	Buding	
		7.	Cendil	

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Belitung Timur 2006

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah desa yang ada di Kecamatan Manggar sebanyak 10 (sepuluh) desa, tetapi untuk Kota Manggar hanya terdiri dari 5 (lima) desa saja, yang terdiri dari Desa Baru, Desa Kurnia Jaya, Desa Lalang, dan Desa Lalang Jaya. Dengan jumlah penduduk Kota Manggar sebanyak 23.991 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 6.326 kepala keluarga.

3. Aspek Kependudukan

A. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk di suatu wilayah merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi maju dan berkembangnya suatu wilayah. Dimana untuk keseluruhan kecamatan yang ada di Kabupaten Belitung Timur memiliki jumlah penduduk total sebanyak 91.702 jiwa pada tahun 2006. Hal ini menunjukan adanya pertambahan penduduk dari jumlah sebelumnya sebanyak 1.924 jiwa atau 2.14 persen. Penduduk di Kabupaten Belitung Timur lebih banyak penduduk laki-laki dibandingkan penduduk perempuan dimana 46.729 jiwa atau 50,96% laki-laki dan sisanya 44.973 jiwa atau 49,04 % adalah perempuan.

Tabel 3.3
Jumlah penduduk Kabupaten Belitung Timur pada Tahun 2006

Kecamatan/ *Total*	Jumlah Desa	Luas Daerah (km2)	Penduduk			Kepadatan Penduduk (Jiwa/km^2)
			Laki-laki	Perempuan	Jumlah/ *Total*	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1. Dendang	6	605,50	7.639	7.099	14.738	24,34
2. Gantung	7	937,00	12.453	11.906	24.359	26,00
3. Manggar	10	377,00	18.486	18.556	37.042	98,25
4. Kelapa Kampit	7	587,41	8.151	7.412	15.563	26,49

Kecamatan/ *Total*	Jumlah Desa	Luas Daerah (km2)	Penduduk			Kepadatan Penduduk (Jiwa/km^2)
			Laki-laki	Perempuan	Jumlah/ *Total*	
J u m l a h / *Total*	**30**	**2506,91**	**46.729**	**44.973**	**91.702**	**36,58**
2005	**30**	**2.506,91**	**45.878**	**43.900**	**89.778**	**35,81**
2004	**30**	**2.506,91**	**45.243**	**43.530**	**88.773**	**35,41**
2003	**30**	**2.506,91**	**44.775**	**42.093**	**86.868**	**34,65**

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Belitung Timur 2006

B. Kepadatan Penduduk

Terjadi peningkatan untuk kepadatan penduduk, di Kabupaten Belitung Timur pada tahun 2006 dari 35,81 jiwa per Km^2 di menjadi 36,58 jiwa per Km^2, dengan penyebaran yang tidak merata, hal ini terlihat dari masih terpusatnya penduduk di Kecamatan Manggar sebagai ibukota kabupaten dengan kepadatan hingga 98,25 jiwa per Km^2 yang jauh lebih besar dibandingkan dengan kecamatan lain yang relatif merata penyebarannya.

3.1.2 Kondisi Umum Kota Manggar

1. Letak Geografis dan Luas Wilayah

Secara geografis Kota Manggar terletak antara 108^0 11’ 48”– 108^0 17’ 42” BT dan 02^0 51 09”’ – 02^0 55’ 05” LS. Wilayah Kota Manggar secara administratif termasuk dalam wilayah Kecamatan Manggar. Secara administrasi batas-batas wilayah Kota Manggar sebagai beriku :

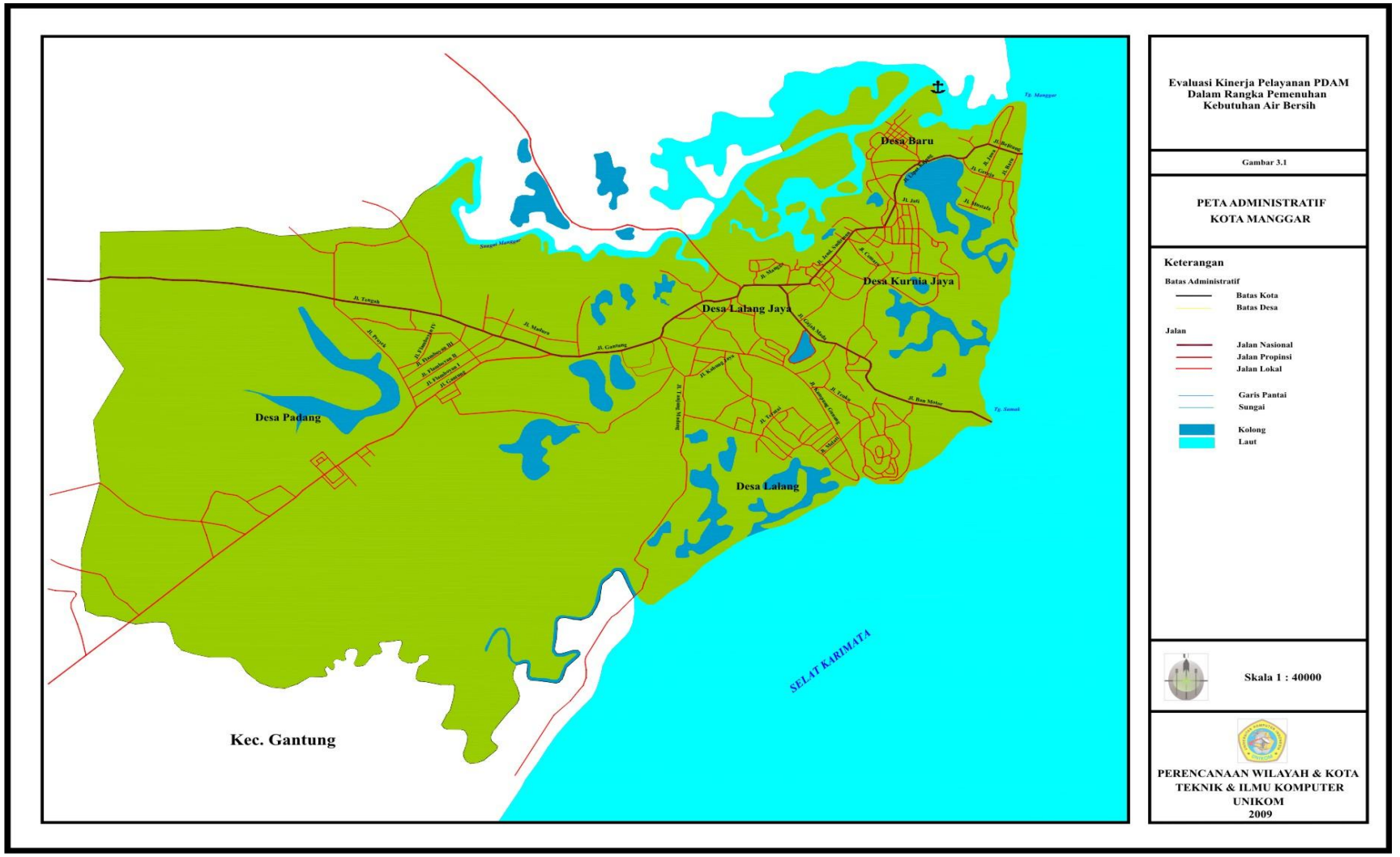
- Sebelah Utara : Sungai Manggar
- Sebelah Selatan : Sungai Sanggor dan Sungai Mirang
- Sebelah Barat : Jalan Proyek Dwiguna
- Sebelah Timur : Selat Karimata

Sesuai dengan penyusunan Rencana Umum Tata Ruang Kota Manggar, wilayahnya terdiri dari lima desa, yang terdiri dari Desa Lalang, Desa Lalang Jaya, Desa Kurnia Jaya, Desa Baru, dan Desa Padang. Adapun luas wilayah keseluruhan Kota Manggar adalah:

Tabel 3.4
Luas Wilayah Kota Manggar

No	Desa	Luas (Ha)
1	Lalang	325
2	Lalang Jaya	275
3	Kurnia Jaya	240
4	Baru	270
5	Padang	9.600
Luas Total		10.547

Sumber: RUTR Kota Manggar 2007



Gambar 3.1
Peta Administrasi Kota Manggar

2. Aspek Kependudukan

A. Jumlah Penduduk

Kota Manggar yang merupakan Ibukota dari Kabupaten Belitung Timur merupakan salah satu kota yang memiliki jumlah penduduk yang tinggi dibandingkan dengan wilayah lain di Kabupaten Belitung Timur. Seperti yang telihat pada tabel jumlah penduduk Kota Manggar dari tahun-ketahun mengalami fluktuasi jumlah penduduk. Hal ini seiring dengan semakin berkembangnya Kota Manggar yang mana dengan semakin dinamis pula jumlah masyarakatnya.

Tabel 3.5
Jumlah dan Perkembangan Penduduk Kota Manggar

Desa	Jumlah Penduduk			Jumlah Rumah Tangga (rata-rata jumlah anggota 3,76)
	2004	2005	2006	
Lalang	3.639	3.93	3.647	970
Lalang Jaya	4.375	4.263	4.736	1.259
Baru	6.585	6.193	6.88	1.776
Kurnia Jaya	3.987	3.754	3.865	1.028
Padang	4.628	4.728	4.863	1.293
Kota Manggar	**23.214**	**22.868**	**23.991**	**6.326**

Sumber: RUTR Kota Manggar 2007

Jika dilihat dari tabel perkembangan penduduk, desa yang memiliki jumlah penduduk terbanyak adalah Desa Baru yang memiliki jumlah penduduk pada tahun 2006 sebanyak 6.880 Jiwa. Hal ini dikarenakan wilayah ini merupakan salah satu daerah pemukiman padat di timur Kota Manggar yang lahannya relatif masih sangat padat.

Sedangkan desa yang memiliki jumlah penduduk sedikit adalah Desa Lalang yang memiliki jumlah penduduk pada tahun 2006 sebesar 3.647 Jiwa. Apabila dilihat dari jumlah penduduk sebelumnya, desa ini mengalami penurunan jumlah penduduk karena merupakan daerah pengembangan perkotaan yang mana dapat terjadi perpindahan penduduk setiap saat.

B. Kepadatan Penduduk

Tingkat kepadatan penduduk pada setiap tahunnya di Kota Manggar mengalami peningkatan pada setiap desa yang ada di Kota Manggar. Apabila dilihat dari tabel kepadatan penduduk terjadi peningkatan kepadatan penduduk

yang cukup cepat pada tahun 2006 pada Desa Baru dan Desa Padang. Hal ini mungkin dikarenakan telah dibukanya lahan-lahan baru untuk pemukiman dan perdagangan bagi penduduk.

Tabel 3.6
Kepadatan Penduduk Kota Manggar

Desa	Luas Wilayah (ha)	Kepadatan		
		2004	2005	2006
Lalang	225	16	17	16
Lalang Jaya	275	16	16	17
Baru	207	32	30	33
Kurnia Jaya	240	17	16	16
Padang	9.600	1	1	1
Kota Manggar	10.547	2	2	2

Sumber: RUTR Kota Manggar 2007

C. Struktur Penduduk

Struktur penduduk yang ada di bagian ini meliputi struktur penduduk menurut jenis kelamin dan mata pencaharian.

1. Menurut Jenis Kelamin

Penduduk Kota Manggar menurut jenis kelamin yaitu pria dan wanita, apabila dilihat dari penyebarannya penduduk berjenis kelamin pria pada dasarnya memilik jumlah yang relatif banyak dari penduduk wanita. Dapat dilihat pada daerah-daerah yang memiliki jumlah penduduk padat yaitu pada kawasan pemukiman padat penduduk seperti Desa Baru dan juga dapat dilihat pada kawasan pemukiman yang cukup terstruktur seperti pada wilayah Desa Lalang Jaya yang juga memiliki jumlah penduduk pria lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk wanita.

Tabel 3.7
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Desa	Jumlah Penduduk		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Lalang	1.919	1.728	3.647
Lalang Jaya	2.448	2.288	4.736
Baru	3.402	3.478	6.880
Kurnia Jaya	1.899	1.956	3.865
Padang	2.412	2.451	4.863
Kota Manggar	12.080	11.901	23.991

Sumber: RUTR Kota Manggar 2007

2. Menurut Mata Pencaharian

Menurut mata pencahariannya/profesinya penduduk Kota Manggar terdiri dari orang-orang yang memiliki bermacam-macam pekerjaan, baik pekerjaan tetap maupun tidak tetap. Kota Manggar pada saat ini yang menurut data tahun 2006 penduduk yang memiliki mata pencaharian terbanyak adalah nelayan yaitu sebanyak 1.149 jiwa. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah penduduk menurut mata pencaharian dapat dilihat pada Tabel 3. 8.

Tabel 3.8
Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian di Kota Manggar

DESA	PEKERJAAN								JUMLAH
	PNS	Tambang	Pertanian	Nelayan	Peternak	Industri	Pedagang	Lainnya	
Lalang	100	13	-	31	5	17	24	1.150	1.340
Lalang Jaya	97	7	1	-	-	96	76	1.190	1.467
Baru	71	40	-	1.053	-	24	330	13	1.531
Kurnia Jaya	71	12	57	25	3	11	360	402	941
Padang	140	-	150	40	37	92	62	1.999	2.520
JUMLAH	479	72	208	1.149	45	240	852	4.754	7.799

Sumber: RUTR Kota Manggar 2007

D. Jaringan Utilitas Air Bersih di Kota Manggar

1. Kondisi Eksisting

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh manusia. Air juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan manusia. Jumlah pelanggan PDAM di Kota Manggar sebanyak 706 pelanggan pada tahun 2005. Pelanggan tersebut terdiri dari 665 pelanggan rumah tangga, 10 pelanggan perkantoran pemerintah, 7 pelanggan swasta, 2 pelanggan sosial dan 24 kran umum.

Sistem penyediaan air bersih yang melayani kebutuhan air bersih penduduk terdiri dari saluran perpipaan tertutup (PDAM) dan saluran terbuka (air permukaan dan air tanah). Saluran air (perpipaan) PDAM melayani daerah yang termasuk pada kategori perkotaan dan yang berada pada kawasan pantai, sedangkan untuk kawasan pedesaan seluruhnya menggunakan sumur buatan dan mata air yang terdapat di wilayahnya atau menggunakan air sungai. Pada tabel 3.9 adalah jumlah pelanggan dan pemakaian air pada tahun 2005.

Tabel 3.9
Jumlah Pelanggan PDAM Kota Manggar Tahun 2005

No	Jenis Penggunaan	Jumlah Pelanggan	Pemalakian Air (m^3)
1	Rumah Tangga/Instansi	665	95.760
2	Perdagangan & Jasa	7	1.260
3	Badan Sosial	10	1.800
4	Kran Umum	24	4.320
Jumlah		706	103.140

Sumber: RUTR Kota Manggar 2007

2. Pengembangan Air Baku dan Rencana Pelayanan Air Bersih Kota Manggar Berdasarkan RUTR Kota Manggar 2007-2027

Berdasarkan proyeksi perhitungan kebutuhan air bersih di Kota Manggar sampai tahun 2027 dengan target cakupan pelayanan mencapai 75% dari total penduduk (33.620 jiwa), dengan asumsi pemakaian air sebesar 160 liter/orang/hari, membutuhkan air bersih sebesar 85 liter/detik. Dalam rangka pemerataan kebutuhan air bersih sampai tahun 2027, maka kebutuhan air bersih diperhitungkan dari 2 jenis pemakaian, yaitu:

- Pemakaian domestik (rumah tangga)
- Pemakaian non domestik (fasilitas umum)

Arahan yang harus dipenuhi dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat dan aktivitas sosial ekonomi adalah sebagai berikut :

- Harus dapat memenuhi persyaratan kualitas sebagai air minum baik secara fisik, kimia dan biologis serta cukup secara kuantitas untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan terutama pada jam puncak. Secara kualitas penyediaan air bersih harus memenuhi persyaratan fisik, kimiawi dan biologis yaitu: tidak berasa, tidak berbau, tidak mengandung zat-zat kimia dalam jumlah berlebih serta tidak mengandung bakteri yang dapat membahayakan kesehatan. Secara kuantitatif, kapasitas sumber air harus dapat menjamin kontinuitas suplay air dan cadangan yang cukup terutama pada jam puncak dan hari maksimum serta cadangan air bagi kebutuhan pemadam kebakaran dan keperluan khusus lainnya.

- Pendistribusian air dari instalasi dan reservoir ke daerah pelayanan harus dapat terjamin kontinuitasnya dengan tekanan yang cukup.

Adapun strategi pembangunan infrastruktur bagi penyediaan air bersih adalah berupa pembuatan kolam resapan dan instalasi pengolahan air bersih sebagaimana berikut:

1. Pembuatan Kolam Resapan

Pada beberapa lokasi sekitar aliran sungai yang direhabilitasi, umumnya timbul bentukan lahan semacam rawa-rawa atau lahan yang cenderung basah/menyerap air. Pembuangan drainase lingkungan dapat melalui kawasan ini sebelum menuju sungai sebagai drainase alami/utama. Untuk itu, kolam resapan dapat dibuat agar dapat menampung dalam sebuah kolam resapan, dimana kolam ini akan berfungsi selain sebagai tempat pembuangan air lingkungan (*green water*/air hujan) juga dapat difungsikan sebagai kolam tampungan air sebelum ada saluran pembuangan ke luar lokasi perumahan. Luas kolam yang direncanakan adalah sekitar 0,7 hektar dengan kedalaman sekitar 5 meter. Perhitungan kedalaman kolam didasarkan atas kebutuhan tanah galian kolam yang akan menjadi tanah urugan bagi timbunan kawasan kolam resapan tersebut.

2. Instalasi Pengolahan Air Bersih (IPA) Ditempatkan Di Sekitar Kolam Resapan

Proses pengelolaan air bersih melalui IPAL yang direncanakan adalah:

1. *Proses Pra-sedimentasi*

   Proses ini berfungsi untuk mengendapkan partikel-partikel kasar yang dapat mengendap sendiri tanpa bantuan bahan kimia. Dengan demikian kebutuhan pemakaian koagulan dapat dikurangi.

2. *Proses Koagulasi dan Flokulasi*

   Kekeruhan air yang banyak dijumpai pada air permukaan seperti air sungai atau air saluran irigasi yang dapat dihilangkan dengan cara pengendapan atau penyaringan secara langsung dan ada yang tidak dapat dihilangkan dengan kedua cara tersebut. Kekeruhan yang tidak dapat dihilangkan dengan kedua cara tersebut disebabkan oleh partikel-partikel koloid yang

hanya dapat dipisahkan / diendapkan dengan proses koagulasi - flokulasi kimia.

3. *Proses Sedimentasi*

   Proses sedimentasi berfungsi untuk mengendapkan flok-flok yang terbentuk pada proses koagulasi - flokulasi.

4. *Proses Filtrasi*

   Proses ini berfungsi untuk memisahkan sisa-sisa flok yang tidak dapat terendapkan pada proses sedimentasi, terutama flok-flok dengan ukuran yang lebih kecil.

5. *Proses Desinfeksi*

   Pembubuhan kaporit (desinfeksi) diperlukan untuk membunuh bakteri patogen yang masih terdapat dalam air agar diperoleh air yang memenuhi syarat bakteriologis.

Adapun rencana pengembangan dan kebutuhan air bersih di Kota Manggar pada tahun 2027 adalah:

Tabel 3.10
Rencana Kebutuhan Air Bersih Kota Manggar Pada Tahun 2027

No.	Uraian	Satuan	Kebutuhan Air Bersih
1	JumlahPenduduk	jiwa	33.620
2	Standar Kebutuhan Air Bersih		
	a. Sambungan Rumah (SR)	l/jiwa/hari	160
	Jumlah jiwa/SR	jiwa	1
	b. Kebutuhan untuk Industri	l/Ha/hari	40.000
	c. Kebutuhan untuk Pariwisata	l/Ha/hari	4.800
	d. Kebutuhan untuk Perdagangan & Jasa	l/Ha/hari	5.210
	f. Hidran Umum (HU)	l/jiwa/hari	30
	Jumlah jiwa/HU	jiwa	100
3	Target Tingkat pelayanan air bersih Sistem perpipaan	%	
	a. Sambungan Rumah	%	75
	b. Sambungan Industri	%	100
	c. Sambungan Pariwisata	%	100
	d. Sambungan Perdagangan & Jasa	%	100
	e. Hidran Umum	%	5
4	Jumlah pelanggan		
	a. Sambungan Rumah (SR)	unit	19.833
	b. Hidran Umum per 100 penduduk	unit	17
5	Kebutuhan Air Domestik per hari		
	a. Sambungan Rumah	liter/det	59

No.	Uraian	Satuan	Kebutuhan Air Bersih
	b Hidran Umum per 100 penduduk	liter/det	0
	c. Total Debit Kebutuhan Air Domestik	liter/det	59
6	Kebutuhan Air Non-Domestik per hari		
	a. Persentase dari kebutuhan Domestik	%	20
	b. Total Debit Kebutuhan Air Non-Domestik	liter/det	12
7	Sub Total Kebutuhan Air	liter/det	71
8	Tingkat Kebocoran Air Bersih		
	a. Persentase kebocoran	%	20
	b. Total Debit kebocoran	liter/det	14
9	Total Kebutuhan Air Rata-rata	liter/det	85
10	Faktor Kebutuhan Maksimum Harian		1
11	Kebutuhan Air Maksimum Harian	liter/det	94
12	Faktor Kebutuhan Puncak Harian		1
13	Kebutuhan Air Puncak Harian	liter/det	103

Sumber: RUTR Kota Manggar 2007

3. Pengembangan Jaringan Air Bersih Dalam Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2006 - 2015

Adapun rencana bentuk pelayanan pemenuhan air bersih untuk domestik dibedakan dalam dua jenis pelayanan sesuai dengan tingkat sosial ekonomi wilayahnya, yaitu :

1. Sambungan langsung adalah prosentase terbesar untuk pelayanan di wilayah yang padat penduduknya seperti ibukota kabupaten atau ibukota kecamatan.
2. Kran umum adalah prosentase terbesar untuk pelayanan yang dilakukan di wilayah yang *relatif* belum berkembang seperti wilayah perdesaan.

Sedangkan arahan rencana pengembangan pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Belitung Timur, adalah :

a. Pembangunan dan pengembangan waduk muara dan daratan serta sungai sebagai sumber air bersih utama.
b. Sebelum disalurkan ke konsumen, air perlu diolah sehingga sesuai dengan standar kualitas air bersih yang ditangani oleh perusahaan tertentu, seperti PAM atau PDAM.
c. Menjaga dan melindungi sumber air bersih dengan memberi kawasan perlindungan pada setiap wilayah sumber air.

d. Untuk beberapa daerah yang kurang mempunyai sumber air baku, maka kebutuhan air bersih dipenuhi dari air tanah atau air hujan yang ditampung berupa Penampungan Air Hujan (PAH).

3.2 Identifikasi Pelayanan PDAM Kota Manggar

PDAM sebagai suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa air minum senantiasa dituntut terus meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat terutama pelanggan PDAM. Peningkatan pelayanan PDAM harus segera diimplementasikan dengan cara menyusun strategi-strategi pelayanan prima agar masyarakat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM, diketahui bahwa untuk skala pelayanan di Indonesia terdapat ± 294 PDAM. Dimana PDAM yang memiliki skala pelayanan terbesar sebanyak 8 PDAM (lebih dari 50.000 sambungan), 77 PDAM berskala menengah (10.000-50.000 sambungan), dan 209 PDAM berskala kecil (kurang dari 10.000 sambungan).

3.2.1 Gambaran Umum *Water* Induk PDAM Kota Manggar

Pada gambar dibawah ini, menggambarkan *water* induk PDAM Kota Manggar, kendaraan umum operasional yang dimiliki, pipa instalasi sambungan langganan, serta gambaran mengenai kebocoran pipa yang dialami oleh PDAM Kota Manggar.



Gambar 3.2
PDAM Kota Manggar



Gambar 3.3
Kendaraan Tangki Air PDAM



Gambar 3.4
Pipa Instalasi Sambungan Langganan



Gambar 3.5
Kebocoran Pipa Induk PDAM

3.2.2 Kondisi Eksisting Pelayanan PDAM Kota Manggar

Adapun kondisi eksisting yang ada saat ini di Kabupaten Belitung Timur khususnya Kota Manggar bila dilihat dari tingkat pelayanannya masih sangat rendah, dimana untuk cakupan pelayanan air minum pada daerah perkotaan di Kabupaten Belitung Timur baru mencapai 38,18%. Diperkirakan masih banyak masyarakat miskin di perkotaan yang belum terlayani air minum baik dengan sistem perpipaan maupun dengan sistem non perpipaan, diperkirakan jumlah penduduk perkotaan yang belum terlayani PDAM sebanyak 40.028 jiwa. Cakupan pelayanan pada daerah pedesaan di Kabupaten Belitung Timur baru mencapai 27,25% dari seluruh penduduk pedesaan, di Kabupaten Belitung Timur sendiri masih banyak daerah rawan air minum diantaranya terdapat 10 desa yang rawan air minum.

A. Aspek Operasional

Aspek operasional menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan air bersih di Kota Manggar, karena semangkin tinggi tingkat keberhasilan kegiatan operasional, maka akan semangkin tinggi pula tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan/konsumen. Tetapi untuk kondisi yang terjadi di Kota Manggar persentase pelayanan air bersih masih sangat rendah.

1. Cakupan Pelayanan PDAM di Kota Manggar

Tabel 3.12 merupakan penjabaran jumlah pelanggan PDAM yang ada di Kota Manggar, mulai dari sosial umum sampai dengan industri besar.

Tabel 3.11
Jumlah Pelanggan PDAM Kota Manggar Pada Tahun 2008

Golongan	Jumlah Pelanggan	Pemakaian M^3	Jumlah Rp	
Sosial Umum	7	1.346	Rp	1.589.440
Sosial Khusus	10	2.127	Rp	3.066.880
Rumah Tangga	893	185.327	Rp	301.584.860
Instansi/Kantor	2	130	Rp	505.440
Niaga Kecil	15	2.282	Rp	6.187.600
Niaga Menengah	2	788	Rp	1.993.320
Niaga Besar	4	877	Rp	3.523.250
Industri Menegah	1	897	Rp	3.050.630
Industri Besar	2	2.326	Rp	11.210.515
JUMLAH	936	196.100	Rp	332.711.935

Sumber: PDAM Kota Manggar 2008

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pemakaian terbesar berada pada golongan rumah tangga yaitu sebanyak 893 kepala keluarga, dengan jumlah pemakaian sebanyak 185.327 M^3 per tahun dengan jumlah pemakaian jika dirupiahkan sejumlah Rp. 301.584.860. Untuk pemakaian paling sedikit berada pada golongan industri menengah hanya 1 pelanggan. Pada tahun 2008 jumlah total pendapatan yang diterima oleh PDAM Kota Manggar sebanyak Rp. 332.711.935 dari seluruh golongan pelanggan yang ada di Kota Manggar.

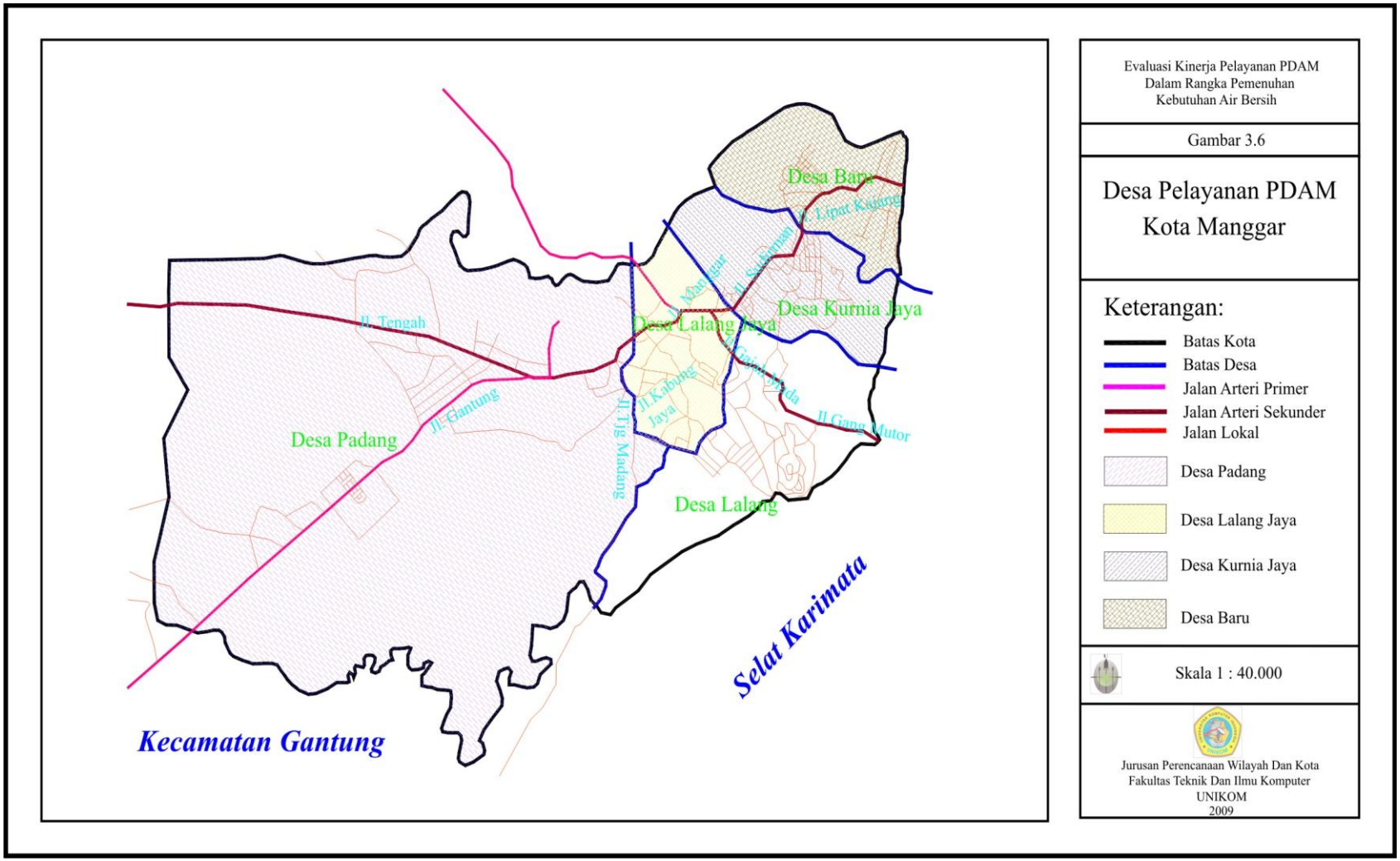
Adapun penjabaran lebih lengkap mengenai jumlah pelanggan yang ada pada golongan rumah tangga dengan total jumlah pelanggan 893 pelanggan, dapat di lihat pada tabel 3.13.

Tabel 3.12
Persentase Pelayanan PDAM Kota Manggar

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

Sumber: PDAM Kota Manggar 2008

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa, untuk pelayanan PDAM golongan rumah tangga di Kota Manggar hanya 893 kepala keluarga yang terlayani PDAM, bila ditinjau jumlah keseluruhan penduduk yang ada di Kota Manggar berdasarkan jumlah kepala keluarga sebanyak 6.326 kepala keluarga. Ini berarti terdapat 5.433 kepala keluarga yang belum terlayani PDAM. Bila ditinjau dari jumlah desa yang terlayani, hanya terdapat 4 desa saja yang terlayani PDAM dari 5 desa yang ada di Kota Manggar. Dengan desa penyebaran pelanggan terbanyak berada di Desa Lalang Jaya.



Gambar 3.6
Peta Pelayanan PDAM Kota Manggar

2. Sumber Air PDAM Kota Manggar

Sumber air baku dilihat dari keseluruhan air bersih di Kabupaten Belitung Timur terutama di Kota Manggar belum dikelolah secara baik sehingga belum mendatangkan kontribusi yang besar terhadap perekonomian wilayah. Sumber potensi air baku yang dapat di kelolah oleh PDAM Kabupaten Belitung Timur secara keseluruhan pada saat ini adalah:

Tabel 3.13
Perkiraan Sumber Air Baku di Kabupaten Belitung Timur

No	Danau/Waduk		Daratan Sekitar Danau (m2)	Letak	
	Nama	Luas (m2)		Desa	Kecamatan
1	Kolong Parit Kemang	59.125	375	Mentawak	Kelapa Kampit
2	Kolong Rakit	10.000	5.000	Mentawak	Kelapa Kampit
3	Kolong Kajenun	28.125	2.250	Suka Mandi	Manggar
4	Kolong Kajenun 1	3.750	2.250	Suka Mandi	Manggar
5	Kolong Kero	20.000	5.000	Padang	Manggar
6	Kolong Damar	5.000	-	Mengkubang	Manggar
7	Air Gunung Burung Mandi	-	-	Burung Mandi	Manggar
8	Sungai Pice Gantung	67.500	875	Gantung	Gantung
9	Kolong Meranti	5.000	-	Selinsing	Gantung
10	Kolong Air Itam	20.000	5.000	Jangkar Asam	Gantung
11	Kolong Teberong	10.000	5.000	Sp. Pesak	Dendang
12	Kolong Alub	5.000	5.000	Sp. Pesak	Dendang

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Kabupatem Belitung Timur,2007

Pada table 3.11 dapat dilihat, masih banyaknya sumber air minum yang dapat dimanfaatkan oleh PDAM Kabupaten Belitung Timur. Terdapat 12 sumber air yang masih dapat digunakan sebagai sumber air dimana diantarany terdapat 10 kolong dan satu berasal dari mata air pegunungan dan satu dari sungai, potensi terbanyak berada di Kecamatan Manggar, yang merupakan bagian dari pelayanan wilayah perkotaan manggar. Dengan luas sumber air terbesar berada di Sungai Pice Gantung dengan luas sebasar 67.500m^2 dan Kolong Parit Kemang sebesar 59.125m^2. Untuk sumber air yang digunakan oleh PDAM Kota Manggar saat ini, yang menjadi sumber air utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/pelanggan PDAM di Kota Manggar menggunakan sumber air yang berasal dari Kolong Kajenun Desa Padang dengan luas sebesar 28.125 m^2 .

3. Rekapitulasi Produksi, Distribusi, Dan Tingkat Kehilangan Air.

Bila dilihat dari rekapitulasi produksi, distribusi dan tingkat kehilangan air, untuk PDAM Kota Manggar tidak mempunyai data yang akurat dan tersusun, dikarenakan terdapatnya kendala mengenai persentase keterbatasan karyawan dan petugas lapangan. Tetapi Petugas PDAM Kota Manggar mengetahui masalah tingkat kehilangan air sekitar 30%-40%, diakibatkan oleh kebocoran pipa air terutama pipa induk.

4. Prosedur Pemasangan Sambungan Langganan

Dalam hal pemasangan sambungan langganan, PDAM Kota Manggar mempunyai prosedur yang bersumber dari Pedoman Akuntansi PDAM, dengan prosedur pemasangan secara garis besarnya, yaitu:

1. Pelanggan data ke kantor PDAM untuk melaporkan diri bahwa ingin berlangganan PDAM.
2. Dari pihak PDAM memberikan surat permohonan menjadi pelanggan untuk diisi oleh calon pelanggan baru dengan ketentuan yang berlaku.
3. Selain surat permohonan menjadi pelanggan, pihak PDAM juga memberikan surat pernyataan menjadi pelanggan, dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.
4. Setelah surat pernyataan di setujui, kemudian dilakukan kesepakan persetujuan biaya berupa surat bukti persetujuan pembiayaan, yang terdiri dari:
    a. Biaya pendaftaran
    b. Biaya Plat PDAM
    c. Biaya perencanaan
    d. Dana instalasi pipa dinas
    e. Biaya jaminan langganan
    f. Material pipa dinas
    g. Upah kerja pipa dinas
5. Setelah surat bukti persetujuan selesai di sepakati, pihak PDAM mengajukan surat bukti persetujuan pembiayaan instalasi sambungan baru (BPPI).

6. Pihak PDAM memberikan surat perintah kerja kepada personil bidang teknis untuk melakukan pemasangan sambungan langganan baru.
7. Petugas PDAM melakukan survey lapangan, untuk mengecek apakah peralatan yang dibutuhkan sudah dipersiapkan oleh calon pelanggan.
8. Pemasangan sambungan langganan dilakukan.
9. Setelah pemasangan, dibuat berita acara sambungan langganan baru.
10. Pada akhirnya dibuat bukti serah terima, bahwa pemasangan sambungan langganan baru sudah selesai, dan calon pelanggan siap untuk berlangganan.

Selain melakukan prosedur sambungan langganan baru, PDAM juga menerapkan prosedur pembuatan rekening (Pedoman Akuntansi PDAM), yang terdiri dari:

1. Unit Kerja yang menangani pembuatan rekening memerima setiap hari dari unit kerja yang menangani pelayanan pelanggan kartu-kartu pembaca meter (KMP) dan DSMP hasil pembacaan meter pelanggan.
2. Membukukan kartu pembacaan meter pelanggan ke dalam Kartu Perhitungan Rekening (KRP).
3. Melakukan perhitungan air secara cermat dan benar.
4. Membuat Rekening (R) rangkap 2 dan Daftar Rekening air yang Harus Ditagih (DRD) rangkap 3 berikut Rekapitulasi Per Blok atau golongan pelanggan dalam rangkap 2.
5. Menyerahkan R rangkap 2 dan DRD rangkap 3 berikut rekapitulasinya kepada unit kerja yang menangani penelitian rekening.
6. Unit kerja yang menangani penelitian rekening mencocokan antara KPR, R 1,2 dan DRD 1,2,3. Keberhasilan hasil kecocokan diparaf dan diteruskan kepada direksi untuk ditandatangani dan dibubuhi cap perusahaan.
7. Mendistribusikan R 1,2 dan DRD 1,2,3 kepada:
    - KPR dikembalikan kepada unit kerja yang menganai pembuatan rekening
    - R 1,2 dan DRD 1 diteruskan ke unit kerja yang menangani penagihan/kasir

- DRD 2 dan Rekapitulasi 1 diteruskan ke unit kerja yang menangani akuntansi
- DRD 3 dan Rekapitulasi 2 sebagai arsip untuk bahan laporan rekening

5. Pengaduan Pelanggan PDAM

Adapun prosedur pengaduan yang ada di PDAM Kota Manggar (Pedoman Akuntansi PDAM), jika pelanggan ingin mengadukan permasalahan mengenai pelayanan air bersih yang diterima, terdiri dari:

1. Pelanggan PDAM masuk ke kantor PDAM.
2. Masuk pada bagian pelayanan langganan (bagian teknis transmisi dan distribusi) dan meminta mengisi satu lembar surat pengaduan/ laporan dalam buku pengaduan.
3. Pelanggan melaporkan gangguan pelayanan yang terjadi.
4. Petugas pemerikasa akan menyerahkan surat pengaduan/laporan kepada kepala bagian teknis untuk menanggapi masalah pengaduan pelanggan.
5. Pelanggan mengisi blanko pengaduan.
6. Tindak lanjut PDAM untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan.

Dilihat dari eksisting pelayana PDAM Kota Manggar pada saat ini, untuk jenis pengaduan yang diterima oleh pihak PDAM Kota Manggar lebih banyak pada masalah air tidak mengalir hanya saja persentase pengaduan yang diterima PDAM tidak dihitung. Menurut pihak PDAM kendala air tidak mengalir kemungkinan besar diakibatkan oleh kerusakan instalasi dan terjadi pemadaman listrik, dikarenakan untuk PDAM Kota Manggar tidak memiliki Genset (mesin generator) sebagai alternatif jika suatu saat listrik mati.

B. Aspek Tarif

Tarif yang diberlakukan merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh untuk keberlanjutan penyedia pelayanan air bersih di Kota Manggar. Apabila manajemen pengelolaannya baik, maka Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Manggar berhasil melayani pelanggan/masyarakat.

a. Prinsip yang Dianut Dalam Penetapan Tarif

Pada dasarnya PDAM Kota Manggar merupakan perusahaan merugi. Terdapat beberapa faktor kenapa PDAM Kota Manggar dikatakan sebagai perusahaan merugi, karena pelayanan air bersih kepada masyarakang belum optimal, seperti kita ketahui belum seluruhnya masyarakat di Kota Manggar yang terlayani PDAM jadi rencana penyesuaian tarif masih terkendala. Selain itu, faktor lainnya adalah sering terjadinya kerusakan mesin, sehingga banyaknya dana yang dikeluarkan untuk perbaikan serta kondisi pipa-pipa sambungan yang sudah lama, berkarat, dan jalur pipa yang sebagian sudah tidak diketahui, sehingga masih banyaknya perbaikan-perbaikan yang memerlukan dana cukup besar.

Terdapat catatan investasi di bidang air minum khususnya Kabupaten Belitung Timur, total dana yang diinvestasikan dibidang penanganan air minum selama empat tahun terakhir (2004, 2005, 2006, dan 2007) mancapai Rp. 13.980.100.000 dengan urainnya sebagai berikut (Memorandum program dan proyek pembangunan air minum 2005-2009).

1. Tahun 2004, berasal dari APBD Kabupaten Belitung Timur sebesar Rp. 60.000.000.
2. Tahun 2005, berasal dari DAK sebesar Rp. 605.000.000 dan APBD Kabupaten Belitung Timur sebesar Rp. 302.000.000.
3. Tahun 2006, berasal dari DAK sebesar Rp. 1.210.000.000 dan APBD Kabupaten Belitung Timur sebesar Rp. 4.931.000.000.
4. Tahun 2007, berasal dari DAK sebesar Rp. 2.151.000.000 dan APBD Kabupaten Belitung Timur sebesar Rp. 2.915.100.000.

Jika dilihat dari investasi yang dikeluarkan, merupakan jumlah yang besar, tetapi jika dilihat dari permasalahan PDAM Kota Manggar yang begitu pelik mengakibatkan masih banyaknya kekurangan dana untuk meningkatkan pelayanan. Sehingga tarif yang dikeluarkan perusahaan belum disesuaikan dengan prinsip efisiensi pemakaian air dan perlindungan air baku dan belum disesuaikan dengan jumlah pengeluaran dan pemasukan PDAM Kota Manggar.

3. Dasar Penetapan Tarif

Penetapan tarif air minum di Kota Manggar pada dasarnya hampir sama dengan penetapan tarif yang ada di kota-kota lainnya yaitu dihitung berdasarkan besarnya jumlah pemakaian dalam M^3, tetapi penetapan tarif di Kota Manggar masih menggunakan tarif yang lama yang merupakan penetapan tarif dari Kabupaten Belitung Induk. Berdasarkan Keputusan Bupati Belitung Nomor 23/SK/II/2002, tanggal 12 Agustus 2002 tentang Tarif Dan Klasifikasi/Golongan Langganan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Munim Kabupaten Belitung, dan penetapan tarifnya disajikan pada tabel 3.14:

Tabel 3.14
Tarif Air Minum Kota Manggar

No	Kelompok Pelanggan	0-10 m^3	11-20 m^3	21-30 m^3	>30 m^3
1	Kelompok I				
	Sosial Umum	650	720	840	960
	Sosial Khusus	840	960	1.040	1.200
2	Kelompok II				
	Rumah Tangga	1.000	1.200	1.340	1.680
	Inst Pemerintahan	1.340	1.520	1.920	3.120
3	Kelompok III				
	Niaga Kecil	1.440	1.440	2.160	2.520
	Niaga Sedang	1.620	1.620	3.120	2.760
	Niaga Besar	1.800	1.800	2.760	2.760
4	Kelompok IV				
	Industri Kecil	2.400	2.400	3.000	3.600
	Industri Besar	3.600	3.600	4.800	4.800
5	Kelompok V				
	Niaga Khusus/Pelabuhan	4.800	4.800	4.800	7.500

Sumber: Penetapan Tarif Air Minum PDAM Kabupaten Belitung, 2002

Jika ditinjau lagi bahwa penetapan tarif di Kota Manggar merupakan penetapan tarif tahun 2002, merupakan penetapan tarif yang sudah lama, dan tarif ini diberlakukan sebelum Kabupaten Belitung Timur memisahkan diri/memekarkan diri dari Kabupaten Belitung. Sampai pada saat ini belum adanya penetapan tarif air minum yang baru, sehingga masih menggunakan yang lama. Adapun penjelasan pembayaran tarif berdasarkan besaran dalam M^3 dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini:

Contoh perhitungan pemakaian air rumah tangga (kelompok II)

Stand bulan ini : 166

Stand bulan lalu : 140 -

Pemakaian : 26 M^3

Cara perhitungan pembayaran:

0-10	= 10M^3 X Rp. 1.000	= Rp. 10.000
11-20	= 10M^3 X Rp. 1.200	= Rp. 12.000
21-30	= 6M^3 X Rp. 1.340	= Rp. 8.040
	Jumlah	= Rp. 30.040
	Biaya Beban	= Rp. 5.000
	Materai	= Rp. -
Jumlah tagihan rekening air minum		= Rp. 35.040

Sehingga jumlah pembayaran yang harus dibayarkan pelanggan rumah tangga yaitu sebesar Rp. 35.040.

C. Aspek Administrasi

a. Kelengkapan Dokumen Dasar

Dalam penyelenggaraan administrasi di dalam kegiatan kerja perusahaan, terutama PDAM Kota Manggar, harus adanya pedoman/dokumen-dokumen dasar yang dimiliki, supaya kegiatan administrasi di dalam perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Adapun dokumen dasar yang harus dimiliki oleh PDAM Kota Manggar adalah sebagai berikut:

Tabel 3.15
Dokumen Dasar Yang Harus Dimiliki dan Dipedomani PDAM Kota Manggar

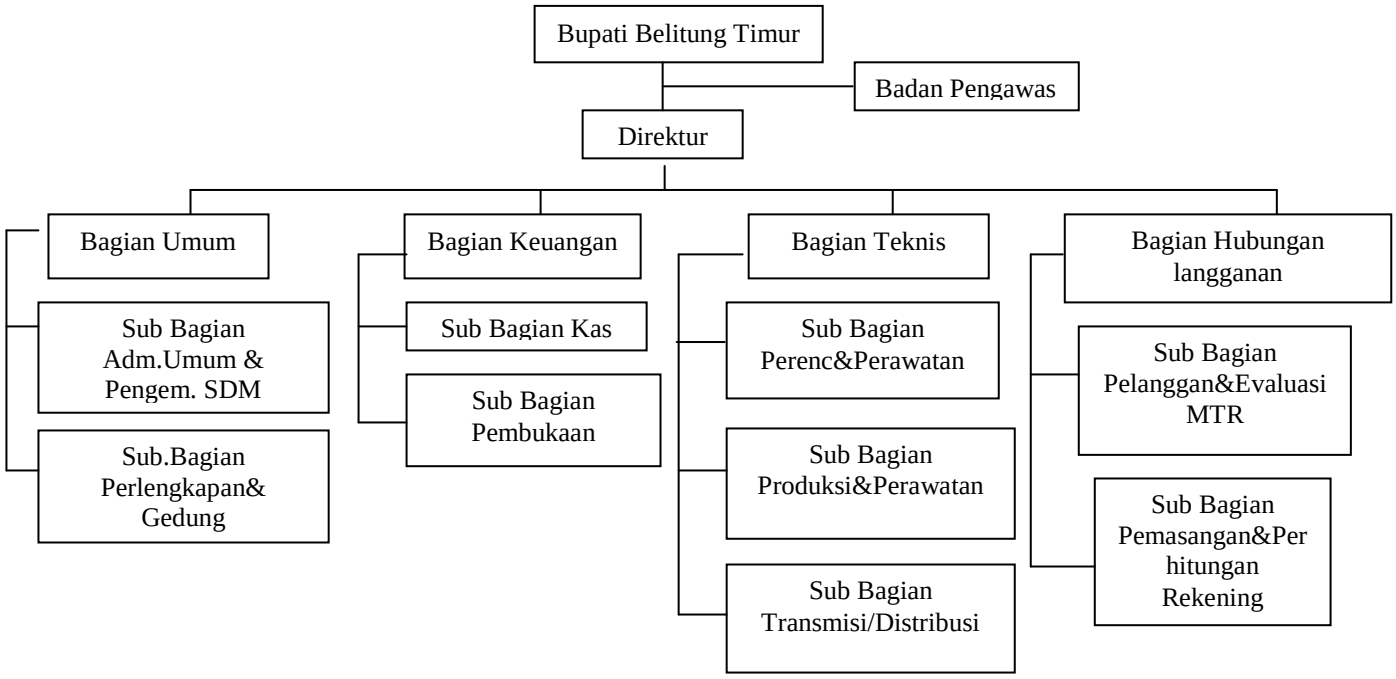
Aspek	Dokumen Dasar	Keterangan
Aspek Administrasi	Rencana Jangka Panjang (*Corporate Plan*)	Rencana strategi yang mencakup rumusan mengenai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai perusahan dalam jangka waktu 5 tahun kedepan
	Rencana Organisasi dan Uraian Tugas	Struktur organisasi dan tata cara kerja organisasi yang dimiliki oleh PDAM dan disahkan oleh kepala daerah

Aspek	Dokumen Dasar	Keterangan
	Prosedur Operasi Standar	Panduan (manual) yang mencakup prosedur penanganan operasi perusahaan
	Gambar Nyata Laksana (*as built drawing*)	Ukuran pelaksanan manajemen produksi dan distribusi secara baik.
	Pedoman Penilaian Kerja Karyawan	Alat/ media untuk menilai prestasi kerja karyawan perusahaan
	Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)	Penjabaran dari rencana jangka panjang secara tahunan yang mencakup rencana kerja dan anggaran perusahaan
	Tertib Laporan Internal	Terdiri dari laporan kas harian, laporan keuangan bulanan
	Tertib Laporan Eksternal	Laporan pihak eksternal secara periodik yang terdiri dari laporan keuangan tahunan kepada pengawas dan laporan untuk keperluan pajak.

Sumber: Kepmendagri No.47 Tahun 1999

b. Aspek Kelembagaan dan Peraturan

Jumlah dan kemampuan pegawai serta struktur organisasi PDAM Kota Manggar mengacu pada Peraturan Bupati Belitung Timur No. 38 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Belitung Timur, yang susunan organisasi perusahaan daerah air minum ditampilkan pada gambar 3.7.



Gambar 3.7
Susunan Organisasi PDAM Kota Manggar

3.2.3 Karakteristik Pelanggan PDAM

Setelah melakukan survey primer yaitu membagikan kuesioner kepada pelanggan PDAM di Kota Manggar sebanyak 100 kuesioner yang tersebar di empat desa yang terlayani PDAM yaitu Desa Baru, Desa Kurnia Jaya, Desa Lalang Jaya, dan Desa Padang dapat diketahui karakteristik pelanggan/porfil dari pelanggan PDAM. Dari 100 kuesioner yang disebarkan, diketahui untuk jenis pekerjaan terbanyak yang dilakoni oleh para pelanggan PDAM adalah wiraswasta sebanyak 40 responden, pendidikan teakhir yang dimiliki responden adalah tingkat SMA sebanyak 53 responden, rata-rata jumlah penghuni yang ada dalam satu tempat tinggal atau per kepala keluarga sebanyak 5-7 orang yaitu 50 responden. Mayoritas pendapatan responden sehari-hari sebesar Rp. 500.000-1.000.000 sebanyak 45 responden dan sebanding dengan pengeluaran rata-rata responden yaitu sebesar Rp. 500.000-1.000.000 sebanyak 46 responden. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.17.

Tabel 3.17
Karakteristik Umum Pelanggan PDAM Kota Manggar

Karakteristik Umum	Kumulatif (%)
Seluruh responden adalah pelanggan PDAM	100
Pekerjaan terbanyak adalah wirasawsta	40
Mayoritas pendidikan tingkat SMA	53
Jumlah penghuni rata-rata perKK sebanyak 5-7 orang	50
Mayoritas berpendapatan Rp. 500.000-1.000.000	45
Mayoritas pengeluaran Rp. 500.000-1.000.000	46
Ukuran sampel total = 100	

Sumber: Hasil Survey Evaluasi Kinerja PDAM Kota Manggar 2009

3.2.4 Identifikasi Kinerja Pelayanan PDAM Kota Manggar

Adapaun identifikasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar dapat dilihat dari ketiga aspek berdasarkan kriteria dan indikator pelayanan PDAM yaitu aspek operasional yang terdiri dari kriteria cakupan pelayanan, sumber air baku, kuantitas air, kualitas air, kontinuitas air, tingkat kehilangan air, kecepatan pemasangan instalasi sambungan langganan, dan pengaduan pelayanan. Aspek tarif terdiri dari kriteria sistem penetapan tarif dan dasar penetapan tarif. Aspek administrasi berdasarkan atas kriteria dokumen dasar PDAM. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.16.

Tabel 3.16
Identifikasi Kinerja Pelayanan PDAM Kota Manggar

Kriteria	Sub Kriteria	Indikator	Keterangan
Aspek Operasional			
Cakupan Pelayanan	Tingkat pelayanan Total rumah tangga terlayani	jumlah rumah tangga terlayani per jumlah rumah tangga keseluruhan di wilayah administrasi	Cakupan Pelayanan: (893KK/6.326KK)X100%= 14,12%
Sumber air baku	1 Sumber air baku yang digunakan/termanfaatkan	Kondisi umum sumber air bersih yang digunakan PDAM	Sumber air yang digunakan oleh PDAM Kota Manggar pada saat ini terdiri dari dua sumber air baku yaitu Kolong Kajenun di Desa Padang dengan kapasitas pengaliran sebesar 20L/detik, dan Kolong Parit Keling di Desa Mengkubang dengan kapasitas pengaliran 10L/Detik

Kriteria	Sub Kriteria	Indikator	Keterangan
	2 Sumber air yang belum digunakan/termanfaatkan	Kondisi umum perencanaan sumber air baru PDAM	Sumber air baku yang belum termanfaatkan dan menjadi sumber air cadangan adalah Kolong Kero Desa Padang, dengan kapasitas saat ini belum di prediksi, tetapi kualitas air yang dihasilkan lebih baik dari sumber air yang sudah digunakan
Kuantitas air	1 Kapasitas	Kapasitas Pengaliran/orang	Kapasitas Pengaliran setiap orang selama satu hari adalah 55L/Orang/hari
	2 Jumlah pemakai per sambungan	Jumlah orang dalam satu pelanggan rumah tangga	Jumlah orang dalam satu rumah tangga yang menkonsumsi air PDAM adalah 3 - 4 orang/sambungan
Kualitas Air	1 Kualitas	Standar kualitas air bersih	PDAM Kota Manggar belum memenuhi kualitas air dari Dinas Kesehatan
	2 Syarat Fisik	Standar kualitas air bersih	Kualitas air yang dihasilkan PDAM Kota Manggar berasa asam (pH 4,5)
	3 Pemantauan Kualitas Air	Jenjang waktu pemantauan	PDAM Kota Manggar belum pernah melakukan pemantauan kualitas air
Kontinuitas Air	Akses air	Akses terhadap ketersediaan air bersih	Kontinuitas pengaliran air selama 12 jam/hari, dengan waktu pengaliran yang tidak menentu
Tingkat kehilangan air	Kehilangan air	Jumlah M^3 air yang terjual kepada konsumen per jumlah M^3 air yang diproduksi oleh produsen air	Tingkat kehilangan air yang diprediksikan oleh PDAM Kota Manggar setiap tahunnya dialami berkisar 30-40%
Kecepatan pemasangan instalasi SL (Sambungan Langganan)	1 Pemasangan	Lamanya waktu yang dibutuhkan calon pelanggan s/d penyambungan	Waktu penyambungan tidak sampai 6 hari yaitu hanya 2 hari kerja
	2 Prosedur Pemasangan	Administrasi sambungan langganan	Prosedur yang ada saat ini dilakukan mulai dengan pelanggan datang ke kantor PDAM untuk melaporkan diri bahwa ingin berlangganan PDAM sampai pada akhirnya dibuat bukti serah terima, bahwa pemasangan sambungan langganan baru sudah selesai, dan calon pelanggan siap untuk berlangganan

Kriteria	Sub Kriteria	Indikator	Keterangan
	3 Prosedur Pembuatan Rekening Air	Cara dan waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan rekening air	Cara pembuatan rekening air awalnya dilakukan pembacaan meter air oleh petugas sampai pada akhirnya dilakukan pencetakan rekening, dengan waktu yang tidak di targetkan oleh PDAM
Pengaduan pelayanan	1 Pengaduan tertangani	Jumlah pengaduan yang berhasil ditangani	Sampai sejauh ini, seluruh pengaduan dapat diselesaikan, tetapi besaran persentasenya tidak dihitung, hanya pengaduan yang sering dialami yaitu mengenai aliran air dan kualitas air
	2 Prosedur Pengaduan	cara dan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pengaduan	Cara pengaduan pelayanan mulai dari pelanggan PDAM masuk ke kantor PDAM sampai tindak lanjut PDAM untuk menyelesaikan permasalahan pengaduan, dengan waktu penyelesaian yang tidak ditentukan
Aspek Tarif			
Sistem Penetapan Tarif	Penetapan	Sistem yang diterapkan dalam penetapan tarif dan biaya pemasangan	Penetapan tarif PDAM Kota Manggar Sbb: • 0 – 10 m^3 = Rp. 1.000 • 11 – 20 m^3 = Rp. 1.200 • 21 – 30 m^3 = Rp. 1.340 • > 30 m^3 = Rp. 1.680
Dasar Penetapan tarif	1 Prinsip penetapan tarif air	Hal-hal yang dipertimbangkan dalam penentuan tarif	Dasar penetapan tarif PDAM Kota Manggar berasal dari Keputusan Bupati Belitung No. 23/SK/II/2002. Sampai pada saat ini dasar yang digunakan dalam penetapan tarif hanya berdasarkan atas prinsip keterjangkauan dan keadilan serta efisiensi pemakaian air
	2 Aspek Keuangan	Rekapitulasi Keuangan PDAM	Kelengkapan aspek keuangan yang ada: rekapitulasi penagihan rekening, data penjualan air, data laporan keuangan hanya terdiri dari biaya pengolahan air dan biaya transmisi distribusi, kemampuan pendanaan daerah hanya berasal dari APBD dan DAK,data kemampuan masyarakat.
Aspek Administrasi			

Kriteria	Sub Kriteria	Indikator	Keterangan
Dokumen dasar	1 Kelengkapan dokumen administrasi	Memiliki kelengkapan dokumen dasar PDAM	Dokumen dasar yang dimiliki PDAM Kota Manggar: Rencana organisasi dan uraian tugas, pedoman penilaian kerja karyawan, dan rencana kerja dan anggaran
	2 Aspek Kelembagaan dan peraturan	Penyelengaraan pelayanan PDAM	Jumlah karyawan yang ada pada saat ini hanya terdiri dari 9 orang mulai dari direktur sampai dengan kepala bidang dan peraturan perundang-undangan hampir seluruhnya dipedomani, hanya tujuan yang di inginkan sampai saat ini belum seluruhnya tercapai.

Sumber: Hasil Identifikasi Evaluasi Kinerja PDAM Kota Manggar 2009