

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah	3
1.6. Keaslian Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Umum	5
2.2. Sistem Penyediaan Air Minum.....	5
2.3. Unit Instalasi Perusahaan Daerah Air Minum.....	5
2.4. Pengukuran Kinerja	6
2.5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	7
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	9
3.1. Umum	9
3.2. Komponen sistem penyediaan air minum.....	9



3.2.1. Air Baku.....	9
3.2.2. Unit Produksi	10
3.2.3. Unit Distribusi.....	11
3.2.4. Unit Pelayanan	11
3.3. Prinsip Penyediaan Air Minum	11
3.3.1. Kuantitas dan Kontinuitas Air	12
3.3.2. Kualitas Air.....	14
3.3.2.1. Polutan Anorganik	14
3.3.2.2. Polutan Organik	18
3.3.2.3. Polutan Mikrobiologi.....	19
3.3.2.4. Polutan Radiologi	19
3.3.3. Persyaratan Kualitas Air Minum	20
3.3.4. Proses Pengolahan Air	21
3.4. Unit Instalasi Pengolahan Air Minum	24
3.4.1. Bangunan Penangkap Air (<i>intake</i>).....	24
3.4.2. Koagulasi	25
3.4.3. Flokulasi	27
3.4.4. Sedimentasi.....	28
3.4.5. Filtrasi	29
3.4.6. Reservoir	31
3.5. Kuesioner Masyarakat	32
3.5.1. Penyebaran Kuesioner	32
3.5.2. Uji Validitas Kuesioner.....	33
3.5.3. Uji Konsistensi reliabilitas.....	34
3.6. Pengukuran Kinerja PDAM.....	35
3.7. Strategi Prioritas Peningkatan Kinerja.....	39
BAB 4 GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI	42
4.1. Kondisi Wilayah	42



4.1.1. Letak Geografis.....	42
4.1.2. Hidrologi.....	43
4.1.3. Klimatologi.....	43
4.2. PDAM Kolaka.....	44
4.2.1. Struktur Organisasi.....	44
4.2.2. Kepegawaian (SDM).....	45
4.3. Kondisi Eksisting PDAM Kolaka.....	46
BAB 5 METODE PENELITIAN.....	50
5.1. Tahapan Penelitian.....	50
5.2. Lokasi Penelitian.....	50
5.3. Pengumpulan Data.....	50
5.4. Metode Analisis dan Interpretasi Data.....	51
5.4.1. Analisis Sistem Penyediaan Air Minum.....	51
5.4.2. Analisis Kinerja Instalasi Pengolahan Air.....	52
5.4.3. Evaluasi Operasional dan Pemeliharaan Instalasi Pengolahan Air.....	52
5.4.4. Penentuan Strategi Peningkatan Kinerja.....	52
BAB 6 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
6.1. Hasil Survey dan Wawancara.....	54
6.1.1. Pendapat Responden.....	54
6.1.2. Sumber air.....	54
6.1.3. Tingkat kepuasan terhadap PDAM.....	56
6.2. Uji Validitas dan Realibilitas.....	63
6.3. Analisa Kepuasan Pelanggan.....	66
6.3.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	66
6.3.2. Prioritas Keinginan Pelanggan.....	67
6.4. Analisa Kinerja PDAM.....	69
6.5. Analisis dan Evaluasi IPA Kahyangan.....	75
6.5.1. Unit Koagulasi.....	76



6.5.2. Unit Flokulasi.....	77
6.5.3. Unit Sedimentasi.....	78
6.5.4. Unit Filtrasi.....	79
6.5.5. Reservoir.....	79
6.6. Kualitas Air Produksi.....	80
6.7. Evaluasi Operasional dan Pemeliharaan.....	82
6.8. Analisis Prioritas Perbaikan untuk Peningkatan Kinerja.....	83
6.9. Hubungan Antara Parameter Pelayanan, Kinerja PDAM dan Evaluasi Teknis IPA	85
6.9.1. Kontinuitas dan Kuantitas Air.....	85
6.9.2. Kualitas Air.....	86
6.9.3. Penanganan Keluhan.....	86
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
7.1. Kesimpulan.....	88
7.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	92
LAMPIRAN A.....	93
LAMPIRAN B.....	97
LAMPIRAN C.....	103
LAMPIRAN D.....	110
LAMPIRAN E.....	118