

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR PERSAMAAN	xiii
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pelayanan Publik	9
2.1.1. Standar Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.2. Pelayanan Air Bersih PDAM	14
2.1.3. Konsep Pengukuran Kinerja Pengelolaan Air Bersih PDAM.....	15
2.1.4. Penilaian Kinerja PDAM Menurut BPPSPAM.....	17
2.1.4.1. Kinerja Aspek Keuangan.....	18
2.1.4.2. Kinerja Aspek Pelayanan	20
2.1.4.3. Kinerja Aspek Operasional.....	22
2.1.4.4. Kinerja Aspek Sumber Daya Manusia (SDM).....	24
2.1.5. Penilaian Kinerja Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.6. Evaluasi Sistem Pelayanan Publik.....	27
2.2. Sistem Penyediaan Air Minum	29
2.2.1. Pengembangan Pelayanan Air Minum	30
2.2.2. Persyaratan Penyediaan Air Bersih	32
2.2.2.1. Persyaratan Kualitas Air	32
2.2.2.2. Persyaratan Kuantitas Air.....	34
2.2.2.3. Persyaratan Kontinuitas Air	35
2.2.3. Kebutuhan Air Bersih.....	36
2.3. Pengertian Aset dan Barang Milik Daerah (BMD).....	37
2.3.1. Klasifikasi Aset dan Barang Milik Daerah (BMD).....	38
2.3.2. Pengelolaan Aset dan Barang Milik Daerah (BMD).....	39

2.3.2.1.	Pemindahtanganan Aset dan Barang Milik Daerah (BMD)	41
2.3.2.2.	Pemanfaatan Aset dan Barang Milik Daerah (BMD)	44
2.3.2.3.	Restrukturisasi dan Optimalisasi Aset Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)	44
2.4.	Kerjasama Antar Daerah	46
2.4.1.	Isu Pokok Kerjasama Antar Daerah	47
2.4.2.	Manfaat dan Alasan Kerjasama Antar Daerah	48
2.4.3.	Kelembagaan Kerjasama Antar Daerah	50
2.4.4.	Struktur Organisasi Kerjasama Antar Daerah	54
2.4.5.	Sumber Pendanaan Kerjasama Antar Daerah.....	55
2.5.	Landasan Teori	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian	59
3.2.	Ruang Lingkup Penelitian	60
3.3.	Variabel dan Indikator Penelitian.....	61
3.3.1.	Variabel dan Indikator Penilaian Kinerja PDAM sebagai Penyedia Layanan.....	62
3.3.2.	Variabel dan Indikator Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	63
3.3.3.	Variabel dan Indikator Penilaian Prospek Pengelolaan Aset PDAM Kabupaten Bima untuk Pelayanan Air Bersih di Kota Bima	64
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	67
3.5.	Metode Pengumpulan Data	70
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	74
3.6.1.	Uji Validitas.....	74
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	75
3.6.3.	Triangulasi.....	76
3.7.	Metode Analisis Data	77
3.7.1.	Metode Analisis Data Penilaian Kinerja PDAM Kabupaten Bima	77
3.7.2.	Metode Analisis Data Untuk Penilaian Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Bima.....	80
3.7.3.	Metode Analisis Data untuk Evaluasi Sistem Pelayanan Publik	82
3.7.4.	Metode Analisis Data untuk Penilaian Prospek PDAM Kabupaten Bima	83
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN		
4.1.	Sejarah Perkembangan Kota Bima.....	84
4.2.	Karakteristik Wilayah Kota Bima	84
4.2.1.	Kondisi Geografis dan Batas Administrasi	84
4.2.2.	Kondisi Iklim.....	85
4.2.3.	Kondisi Hidrologi.....	86
4.2.4.	Kondisi Kependudukan	86
4.2.5.	Kondisi Perekonomian Daerah.....	87

4.3.	Gambaran Umum PDAM Kabupaten Bima.....	88
4.3.1.	Sejarah Singkat PDAM Kabupaten Bima	88
4.3.2.	Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia PDAM Kabupaten Bima	89
4.3.3.	Pelayanan Air Bersih PDAM Kabupaten Bima	90

BAB V HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1.	Analisis Kinerja PDAM	91
5.1.1.	Analisis Kinerja Aspek Keuangan.....	92
5.1.1.1.	Return on Equity (ROE).....	92
5.1.1.2.	Rasio Operasi	94
5.1.1.3.	Rasio Kas.....	96
5.1.1.4.	Efektifitas Penagihan.....	97
5.1.1.5.	Solvabilitas	99
5.1.2.	Analisis Kinerja Aspek Pelayanan	101
5.1.2.1.	Cakupan Pelayanan Teknis	102
5.1.2.2.	Pertumbuhan Pelanggan Tahun.....	104
5.1.2.3.	Tingkat Penyelesaian Pengaduan	105
5.1.2.4.	Kualitas Air Pelanggan.....	107
5.1.2.5.	Konsumsi Air Domestik.....	109
5.1.3.	Analisis Kinerja Aspek Operasional	111
5.1.3.1.	Efisiensi Produksi (Faktor Pemanfaatan Produksi).....	111
5.1.3.2.	Air Tak Berekoning (Kebocoran air).....	113
5.1.3.3.	Jam Operasi Layanan	115
5.1.3.4.	Tekanan Air pada Sambungan Pelanggan.....	116
5.1.3.5.	Penggantian Meter Air Pelanggan.....	118
5.1.4.	Analisis Kinerja Aspek Sumber Daya Manusia	120
5.1.4.1.	Rasio Jumlah Pegawai per Seribu Pelanggan.....	121
5.1.4.2.	Rasio Diklat Pegawai	122
5.1.4.3.	Beban Diklat Pegawai	124
5.1.5.	Analisis Kinerja dari Kepuasan Pelanggan	126
5.1.6.	Evaluasi Sistem Pelayanan Publik.....	127
5.2.	Analisis Prospek Pengelolaan Aset PDAM Kabupaten Bima untuk Pelayanan Air Bersih di Kota Bima	129
5.2.1.	Analisis Prospek Serah Terima (Hibah) Aset PDAM Antara Pemerintah Kabupaten Bima dan Kota Bima.....	132
5.2.2.	Analisis Prospek Pengalihan Aset PDAM dengan Ganti Rugi Antara Pemerintah Kabupaten dan Kota Bima	138
5.2.3.	Analisis Prospek Kerjasama Pengelolaan Aset PDAM Antara Pemerintah Kabupaten dan Kota Bima	139
5.2.4.	Analisis Kebutuhan Air Bersih Penduduk di Kota Bima	153
5.2.5.	Analisis Potensi Sumber Air Baku di Kota Bima	156
5.2.6.	Analisis Kondisi Eksisting Aset PDAM di Kota Bima	167
5.2.7.	Kebutuhan Kapasitas Produksi PDAM	169
5.2.8.	Analisis Potensi Pelanggan PDAM di Kota Bima	171
5.2.9.	Analisis Upaya Perbaikan Kinerja PDAM.....	177

5.2.9.1.	Restrukturisasi Usaha	177
5.2.9.2.	Restrukturisasi Keuangan	182
5.2.9.3.	Restrukturisasi Organisasi.....	186
5.3.	Temuan Penelitian	190
5.3.1.	Penilaian Kinerja PDAM.....	190
5.3.2.	Penilaian Prospek Pengelolaan Aset PDAM Kabupaten Bima untuk Pelayanan Air Bersih di Kota Bima	191

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1.	Kesimpulan.....	197
6.2.	Rekomendasi	199
6.2.1.	Rekomendasi untuk Pemerintah Daerah	199
6.2.2.	Manajemen Pembangunan	201
6.2.3.	Penelitian Lebih Lanjut	202

DAFTAR PUSTAKA	204
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kriteria Mutu Air Berdasarkan Kelas Sesuai dengan PP.No.82 Tahun 2001.....	209
Lampiran 2.	Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael (Sugiyono, 2014).....	210
Lampiran 3.	Pedoman Wawancara Pegawai Pemerintahan Kabupaten Bima.....	211
Lampiran 4.	Kuisiner Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Bima.....	213
Lampiran 5.	Tabel r Product Moment.....	218
Lampiran 6.	Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Bima.....	219
Lampiran 7.	Jumlah Penduduk dan Cakupan Pelayanan PDAM Kabupaten Bima.....	220
Lampiran 8.	Jumlah dan Kategori Pelanggan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2014.....	221
Lampiran 9.	Sebaran Pelanggan di Kota Bima Berdasarkan Daftar Stan Meter Langgan Tahun 2014.....	222
Lampiran 10.	Tabel Hasil Uji Validitas Data Kuisiner Kepuasan Pelanggan.....	223
Lampiran 11.	Curah Hujan Kota Bima Tahun 2005 – 2014.....	224
Lampiran 12.	Sebaran Mata Air di Kota Bima.....	225
Lampiran 13.	Uji Kualitas Air Tanah di Lokasi Kars Kelurahan Oi Fo'o.....	226
Lampiran 14.	Penduduk dengan Pelayanan Air Bersih Non Perpipaan.....	227

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Indikator Kinerja Pelayanan Publik	14
Tabel 2.2. Kebutuhan Pemakaian Air Dilihat dari Jumlah Penduduk	36
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator untuk Penilaian Kinerja PDAM.....	62
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator untuk Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 3.3. Variabel dan Indikator Penilaian Prospek Pengelolaan Aset PDAM Kabupaten Bima untuk Pelayanan Air Bersih di Kota Bima.....	66
Tabel 3.4. Pembagian Responden Tiap Kecamatan di Kota Bima	69
Tabel 3.5. Populasi dan Sampel Penelitian	69
Tabel 3.6. Metode Pengumpulan Data Melalui Wawancara	71
Tabel 3.7. Metode Pengumpulan Data Melalui Penelusuran Dokumen	73
Tabel 3.8. Metode Analisis Data untuk Penilaian Kinerja PDAM dari Sisi Penyedia Pelayanan	78
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Kota Bima Tahun 2008-2014.....	87
Tabel 4.2. Kepadatan Penduduk Kota Bima Per Kecamatan Tahun 2014	87
Tabel 4.3. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha	88
Tabel 4.4. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Atas Dasar Harga Konstan 2000 Menurut Lapangan Usaha.....	88
Tabel 5.1. Kinerja Return on Equity PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012- 2014	93
Tabel 5.2. Kinerja Rasio Operasi PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012- 2014	95
Tabel 5.3. Kinerja Rasio Kas PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014.....	96
Tabel 5.4. Kinerja Efektifitas Penagihan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	98
Tabel 5.5. Kinerja Solvabilitas PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	99
Tabel 5.6. Kinerja Aspek Keuangan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	101
Tabel 5.7. Kinerja Cakupan Pelayanan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	102
Tabel 5.8. Kinerja Pertumbuhan Pelanggan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	104
Tabel 5.9. Kinerja Tingkat Penyelesaian Pengaduan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	106
Tabel 5.10. Kinerja Tingkat Kualitas Air Pelanggan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014.....	107
Tabel 5.11. Kinerja Konsumsi Air Domestik PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	109
Tabel 5.12. Kinerja Aspek Pelayanan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012- 2014	110
Tabel 5.13. Kinerja Efisiensi Produksi PDAM Kabupaten Bima Tahun	

	2012-2014	112
Tabel 5.14.	Kinerja Air Tak Berekening PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	113
Tabel 5.15.	Kinerja Jam Operasi Layanan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	115
Tabel 5.16.	Kinerja Tekanan Air Pada Sambungan Pelanggan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	117
Tabel 5.17.	Kinerja Penggantian Meter Air Pelanggan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	118
Tabel 5.18.	Kinerja Aspek Operasional PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	120
Tabel 5.19.	Kinerja Rasio Jumlah Pegawai/1000 Pelanggan PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	121
Tabel 5.20.	Kinerja Rasio Diklat Pegawai PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	123
Tabel 5.21.	Kinerja Beban Diklat Pegawai PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	124
Tabel 5.22.	Kinerja Aspek Sumber Daya Manusia PDAM Kabupaten Bima Tahun 2012-2014	125
Tabel 5.23.	Perhitungan Customer Satisfaction Index.....	127
Tabel 5.24.	Perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bima Tahun 2013-2014	146
Tabel 5.25.	Pendapatan Belanja dan Pembiayaan Pemerintah Kota Bima Tahun 2013-2014	148
Tabel 5.26.	Proyeksi Kebutuhan Air Domestik di Kota Bima	154
Tabel 5.27.	Proyeksi Kebutuhan Air Non Domestik di Kota Bima.....	155
Tabel 5.28.	Proyeksi Kebutuhan Air Maksimum di Kota Bima.....	155
Tabel. 5.29.	Nilai dan Kondisi Aset PDAM yang Berlokasi di Kota Bima Per 31 Desember 2014.....	168
Tabel 5.30.	Instalasi Pengolahan Air Bersih PDAM yang Ada di Kota Bima ..	169
Tabel 5.31.	Pendapatan Perkapita Kota Bima Tahun 2008-2014.....	176
Tabel 5.32.	Rekapitulasi Penghapusan Piutang Rekening Air Per 31 Desember 2014	186

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Peta Pemekaran Wilayah Kota Bima	2
Gambar 1.2. Peta Daerah Cakupan Pelayanan PDAM di Kota Bima.....	3
Gambar 2.1. Kerangka Tinjauan Pustaka.....	10
Gambar 2.2. Public System Evaluation Model	28
Gambar 2.3. Level of Service Concept	29
Gambar 2.4. Skema Klasifikasi Aset.....	39
Gambar 3.1. Strategi Triangulasi Konkuren	60
Gambar 4.1. Peta Administrasi Kota Bima	85
Gambar 4.2. Peta Hidrologi Kota Bima	86
Gambar 4.3. Kantor Pelayanan PDAM Kabupaten Bima.....	89
Gambar 5.1. Level of Service dari PDAM Kabupaten Bima.....	128
Gambar 5.2. Proyeksi Penduduk Kota Bima Tahun 2015 - 2034	153
Gambar 5.3. Kondisi Sungai dan Saluran Intake IPA Nungga	158
Gambar 5.4. Kondisi Sungai Lampe	159
Gambar 5.5. Kondisi Sungai Ntobo	160
Gambar 5.6. Kondisi DAM Salo	160
Gambar 5.7. Mata Air Oi Mbo	161
Gambar 5.8. Pengeboran Sumur Bor di Kota Bima	163
Gambar 5.9. Lokasi Kars di Kelurahan Oi Fo'o Kota Bima.....	164
Gambar 5.10. Proyeksi Kebutuhan Kapasitas Produksi dan Ketersediaan Air Penduduk Kota Bima Tahun 2015-2034	171
Gambar 5.11. Peta Rencana Struktur Ruang Kota Bima	175
Gambar 5.12. Kondisi sanitasi di Kelurahan Tanjung-Kecamatan Rasanae Barat	175

DAFTAR PERSAMAAN

	Halaman
Persamaan 1. Rumus r hitung Uji Validitas Pearson Product Moment.....	75
Persamaan 2. Rumus r hitung Uji Reabilitas Analysis Alpha Cronbach	75
Persamaan 3. Rumus Mean Importance Score (MIS) atau Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa.....	80
Persamaan 4. Rumus Mean Satisfaction Score (MSS) atau Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja yang Dirasakan Pelanggan.....	81
Persamaan 5. Rumus Weight Factor (WF) dari Median Tingkat Kepentingan	81
Persamaan 6. Rumus Weight Score (WS)	82