

EVALUASI KINERJA PELAYANAN AIR BERSIH KOMUNAL DI WILAYAH PENGEMBANGAN UJUNG BERUNG KOTA BANDUNG

Prima Apriyana

Bank Mandiri Cabang Bandung
Komp.Cipaganti Graha I No.e12 Ujung Berung Indah, Bandung
E-mail: tidak ada alamat email, 08122242792

Abstrak

Terbatasnya cakupan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Bandung, menuntut adanya partisipasi aktif masyarakat dalam penyediaan air bersih. Sarana air bersih komunal muncul sebagai satu alternatif penyediaan air bersih yang berbasis masyarakat. Tantangannya ialah kemampuan dan kapasitas masyarakat yang terbatas baik secara ekonomi maupun sosial. Sampai saat ini masih belum diketahui bagaimana ketercapaian pelayanan yang dihasilkan oleh sarana air bersih komunal di Kota Bandung. Dengan demikian studi ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan sarana air bersih komunal yang terdapat di permukiman penduduk di Kota Bandung. Identifikasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi terhadap kinerja dari lima komponen pelayanan, yaitu: kuantitas air, kualitas air, kontinuitas air, tarif air, dan penanganan keluhan. Setiap komponen memiliki tolok ukur kinerja masing-masing. Kemudian penilaian kinerja didasarkan pada ketercapaian tolok ukur tersebut dengan melakukan evaluasi secara formal melalui pendekatan supply dan demand yang dianalisis melalui metoda analisis deskriptif-analitis dan kuantitatif. Hasil yang diperoleh ialah sarana air bersih komunal yang terdapat di lokasi studi seluruhnya memiliki kinerja pelayanan air bersih komunal yang baik. Persepsi masyarakat menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan sarana air bersih komunal. Hal tersebut didukung oleh ketercapaian kinerja dari pelayanan air bersih komunal, yakni mayoritas ketercapaian pelayanan memenuhi standar pelayanan yang ada.

Kata Kunci: evaluasi, pelayanan, air bersih, komunal, Bandung

Abstract

The limited range of services in the City PDAM Bandung, requires the active participation of community in the provision of clean water. Communal water supply emerged as an alternative to the provision of community-based clean water. The challenge is the ability and the limited capacity of the community both economically and socially. Is still not known how the achievement of service generated by a communal water supply in the city of Bandung. This article evaluated service performance of the communal water supply located in residential areas in the city of Bandung. Identification of the performance of services is conducted through evaluation of the performance of the five service components, namely: water quantity, water quality, water continuity, water rates, and complaints handled. Each component has its own performance benchmark - each. Performance assessment is based on the achievement of the benchmarks with supply and demand approaches to did the formal evaluation which was analyzed by descriptive-analytic and quantitative methods. The result is, all have good service performance. Show the public's perception of satisfaction with the service of communal water supply. This is supported by the achievement of the performance of communal water services, where the majority of the achievement of service standards of existing services.

Keyword: evaluation, service, clean water, communal, Bandung

1. Pendahuluan

Air sangat penting bagi pemenuhan kebutuhan publik (komersial, industri, pertanian, dll) maupun keperluan rumah tangga (memasak, mandi, dan mencuci). Pembangunan sarana dan prasarana publik seperti air bersih, penting bagi pemerataan pembangunan dan penyebaran penduduk; membuka keterisolasian wilayah pedalaman dan terpencil; juga mendorong peningkatan mutu kehidupan masyarakat (WASPOLA, 2003). Pentingnya air bersih menyebabkan pemerintah perlu menjamin ketersediaannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Bersih, bahwa Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhan hidup yang sehat, produktif, dan bersih. Artinya setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan air bersih yang baik.

Terbatasnya cakupan pelayanan air bersih publik menuntut adanya peran serta atau partisipasi masyarakat dalam penyediaan air bersih. Masyarakat diharapkan dapat mengembangkan sistem penyediaan air bersih atas prakarsa mereka sendiri dan sesuai dengan kondisi serta kemampuan mereka sendiri. Kemudian muncul konsep yang disebut sebagai Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat (PAM-BM). Berdasarkan Pedoman yang dibuat oleh Departemen PU (2005), PAM-BM ialah suatu penyediaan air minum yang dipilih, dibangun, dan dibiayai oleh masyarakat, kemudian dikelola secara berkelanjutan oleh kelompok masyarakat yang bersangkutan. Konsep tersebut menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama dan pengambil keputusan

tertinggi dalam penyelenggaraan penyediaan air minum.

Salah satu bentuk penyediaan air bersih yang sesuai dengan konsep penyediaan air minum berbasis masyarakat ialah sarana air bersih komunal. Sarana air bersih komunal ialah suatu penyediaan air bersih yang pembangunan dan pengelolaannya dilakukan oleh masyarakat dengan skala pelayanan yang kecil hanya pada suatu lingkungan tertentu, misalnya dalam satu kawasan permukiman atau satu kompleks perumahan. Pembangunan sarana air bersih komunal pada suatu permukiman ada yang diinisiasi secara mandiri oleh masyarakat lokal atau dengan bantuan pemerintah. Saat ini sarana air bersih komunal telah terdapat di beberapa permukiman di Kota Bandung. Sarana air bersih komunal sebagai suatu penyedia air bersih, idealnya diharapkan dapat memberikan pelayanan air bersih yang baik kepada penggunanya. Sementara di sisi lain, sebagai salah satu penyediaan air minum berbasis masyarakat, penyelenggaraan sarana air bersih komunal bergantung pada kemampuan dan kapasitas dari masyarakat itu sendiri. Kemampuan dan kapasitas masyarakat sangat beragam bahkan bisa jadi terbatas, terutama pada segi finansial atau ekonomi. Faktor tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap pembangunan jenis sarana air bersih komunal yang dipilih oleh masyarakat karena penyesuaian terhadap kemampuan tadi. Pada akhirnya pembangunan tersebut akan mempengaruhi kondisi pelayanan air bersih yang dihasilkan atau diberikan oleh sarana air bersih komunal kepada masyarakat penggunanya.

Saat ini, penyediaan air bersih publik di Kota Bandung dilakukan oleh PDAM. Sejauh ini PDAM merupakan sarana penyedia air bersih yang dianggap paling ideal untuk melayani kebutuhan air bersih masyarakat. Hal tersebut

dikarenakan PDAM merupakan lembaga formal penyedia air bersih publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga pengelolaannya dilakukan berdasarkan pedoman formal dan perencanaan yang baik. Namun cakupan pelayanan PDAM sampai sekarang, masih belum mampu menjangkau seluruh masyarakat Kota Bandung. Sebagaimana yang disebutkan dalam artikel “2010 Bandung tanpa Air Bersih” dalam Artikel Kelompok Kerja Komunikasi Air No 9 Tahun 2008, saat ini PDAM Kota Bandung hanya mampu melayani kebutuhan air bersih 53% dari jumlah penduduk di Kota Bandung. Artinya masih terdapat sekitar 1.254.036 jiwa penduduk Kota Bandung yang belum mendapatkan distribusi pelayanan air bersih PDAM. Sejauh ini belum diketahui mengenai kondisi pelayanan air bersih komunal yang terdapat di permukiman penduduk di Kota Bandung. Gambaran mengenai kondisi pelayanan air bersih komunal diperlukan untuk mengetahui sejauh mana ketercapaian pelayanan yang diberikan oleh sarana air bersih komunal sebagai salah satu penyediaan air minum berbasis masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelayanan sarana air bersih komunal yang terdapat di permukiman penduduk yang ada di Kota Bandung. Pembahasan artikel ini terdiri dari empat bagian. Bagian pertama adalah pendahuluan yang memaparkan latar belakang dilakukannya studi ini dan tujuan utama artikel ini. Bagian yang kedua membahas teori dan kebijakan terkait pengelolaan air bersih, terutama pengelolaan sistem komunal. Bagian ketiga merupakan bagian utama yang membahas kinerja pelayanan air bersih komunal di empat lokasi perumahan di WP Ujung Berung. Yang terakhir adalah penutup yang memaparkan kesimpulan umum hasil artikel ini dan rekomendasi berdasarkan artikel ini.

2. Teori dan Kebijakan Air Bersih

Bagi suatu kota, ketersediaan prasarana dan pelayanan air bersih yang baik penting bagi pemerataan dan penyebaran penduduk; mendorong peningkatan mutu kehidupan masyarakat; dan memberikan kesempatan bagi kota untuk tumbuh dan berkembang lebih baik (Sutrisno, 2004). Selain itu ketersediaan akses terhadap prasarana air bersih penting dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih yang merupakan kunci utama bagi perkembangan suatu kegiatan dan elemen penting bagi keberlanjutan suatu produktivitas perekonomian (Thuran, 1995 dalam Arika, 2007). Air dapat digunakan untuk memenuhi berbagai keperluan yaitu (Chatib, 1996) :

- a. keperluan umum, meliputi penggunaan air untuk memberikan jalan menyiram taman-taman, persediaan air untuk pemadam kebakaran, untuk keperluan sekolah, perkantoran, gedung pertemuan, untuk kepentingan sosial, untuk keperluan komersial, pelabuhan, dan fasilitas rekreasi;
- b. keperluan industri, meliputi penggunaan sebagai bahan pokok dan bahan pembantu; dan
- c. keperluan rumah tangga (*domestic use*), meliputi minum, masak, mandi dan membersihkan diri, keperluan cuci-mencuci, fasilitas sanitasi dalam rumah, dan keperluan dalam rumah tangga.

2.1 Sistem Penyediaan Air Bersih

Menurut Chatib (1996), sistem penyediaan air bersih secara umum dapat dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu komponen dalam sistem penyediaan air bersih serta bentuk dan teknik dari sistem penyediaan air bersih. Komponen dalam sistem penyediaan air bersih dapat dibagi menjadi tiga komponen utama. Komposisi dari suatu sistem penyediaan air bersih dapat terdiri dari sebagian atau

keseluruhan dari ketiga komponen tersebut. Tiga komponen tersebut adalah sebagai berikut (Chatib, 1996).

- a. Sistem Sumber (dengan atau tanpa bangunan pengolahan air bersih). Sumber dapat terdiri dari sumber dan sistem pengambilan / pengumpulan (*collection works*) saja ataupun dapat pula dilengkapi dengan suatu sistem pengolahan air (*purification / treatment works*). Sumber-sumber yang dapat digunakan yaitu air permukaan, air tanah, air laut, dan air hujan.
- b. Sistem Transmisi. Dimulai dari sistem pengumpulan sampai bangunan pengolahan air bersih atau dimulai dari bangunan pengolahan air bersih sampai reservoir (tempat penampungan). Cara pengangkutannya bisa dengan cara gravitasi atau pemompaan dan kapasitas yang akan diangkut.
- c. Sistem distribusi, merupakan sistem penyaluran air bersih dari reservoir sampai ke daerah-daerah pelayanannya.

Dilihat dari bentuk dan tekniknya, sistem penyediaan air minum dapat dibedakan atas dua sistem berikut (Chatib, 1996).

- a. Penyediaan air minum individual (*individual water supply system*). Sistem untuk penggunaan individual dan untuk pelayanan yang terbatas. Sumber air yang digunakan umumnya berasal dari air tanah. Sistem bentuk ini pada umumnya sangat sederhana, biasanya tidak memiliki komponen transmisi dan distribusi. Misal, sumur yang digunakan dalam satu rumah tangga.
- b. Penyediaan air minum komunitas atau perkotaan (*community water supply system/public water supply system*). Pada umumnya sistem ini merupakan sistem yang mempunyai kelengkapan komponen dan kadang-kadang sangat kompleks dari segi dan sifat pelayanannya. Sistem ini

dilengkapi dengan transmisi dan distribusi agar air yang dihasilkan dapat menjangkau daerah-daerah pelayanannya (konsumen).

2.2 Sistem Air Bersih Komunal

Sistem air bersih komunal ialah suatu sistem penyediaan air bersih yang melayani lebih dari satu bangunan (misalnya dalam satu kawasan permukiman atau satu kompleks perumahan) namun dalam skala pelayanan yang terbatas yang dikelola secara swadaya oleh masyarakat (TACSDW, 2004). Menurut Mustika (2007), penyelenggaraan air bersih komunal diadakan secara mandiri oleh masyarakat lokal, atau dengan bantuan dari pemerintah maupun LSM, namun tetap melibatkan masyarakat setempat sebagai pelaku utama dalam pengelolaan, pengoperasian, dan pemeliharaan dari air bersih komunal itu sendiri. Hal tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*) masyarakat terhadap sumber daya air bersih sehingga pola penggunaan air dapat dikelola dengan lebih baik secara rasional dan terkendali demi keberlanjutan proses penyediaan air bersih di lingkungannya (Mustika, 2007). Penyediaan air bersih komunal dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa pilihan sumber air baku seperti mata air, air tanah, air permukaan, dan air hujan, namun pemilihan air baku tersebut akan tergantung pada kuantitas, kualitas, dan kontinuitas dari air baku (Dirjen Cipta Karya, 2009).

Penggunaan sumber air baku pada penyediaan air bersih komunal, seperti mata air, air tanah, dan air permukaan, membutuhkan perizinan sesuai dengan Peraturan Daerah yang ada di Kota Bandung, kecuali penggunaan air hujan. Perizinan penggunaan mata air dan air tanah diatur dalam Bab IV Peraturan Daerah Kota Bandung No 08 Tahun 2002 tentang Pengelolaan Air Bawah Tanah. Sedangkan perizinan penggunaan air permukaan diatur

dalam Bab VII Peraturan Daerah Kota Bandung No 06 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pengairan di Kota Bandung. Penggunaan air bawah tanah (mata air dan air tanah) harus mendapatkan izin dari Walikota atau pejabat terkait setelah mendapatkan persyaratan teknis dari Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Jawa Barat.

2.3 Pelayanan Air Bersih

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (David & Goetsch dalam Huda, 2008). Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Yogi S, dan Ikhsan, 2006 dalam Huda, 2008), misalnya dari segi : (a) *product based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya; (b) *user based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan; dan (c) *value based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Berdasarkan teori terkait pelayanan air bersih, diketahui bahwa kualitas pelayanan bagi setiap orang menjadi faktor utama dan menjadi hak setiap orang untuk memperoleh air bersih (Gleick, 1999) sehingga bentuk pelayanan air bersih lebih mengutamakan pada *user based* karena menyangkut kesesuaian antara kebutuhan masyarakat akan air bersih dan kemampuan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut *World Health Organization* (WHO) terdapat lima kriteria penting yang harus diperhatikan berkaitan dengan hak akan air bersih yang mengedepankan pelayanan air bersih bagi setiap orang, yaitu: aman (*safe*) dan layak

(*acceptable*); cukup (*sufficient*); mudah diakses (*accessible*); dan terjangkau (*affordable*).

Jumlah rata – rata air bersih yang digunakan setiap hari berkaitan dengan tingkat pelayanan air bersih yang ada. Jumlah air bersih yang bisa dikonsumsi setiap harinya oleh seorang individu dapat mencerminkan tingkat pelayanan air bersih yang dimiliki atau didapatkan oleh individu tersebut. Adapun besarnya konsumsi beserta tingkat pelayanannya dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1
Tingkat Pelayanan dan Jumlah Konsumsi Air Bersih

Tingkat Pelayanan	Rata-rata konsumsi air bersih (liter/orang/hari)
<i>No access</i>	<5
<i>Basic access</i>	20
<i>Intermediate access</i>	50
<i>Optimal access</i>	100-200

Sumber: WHO, 2003

2.4 Kriteria Kinerja Pelayanan Air Bersih

Kriteria yang digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan air bersih komunal ialah kriteria dasar yang dapat mendukung terwujudnya tujuan dari pelaksanaan penyediaan air minum berbasis masyarakat yaitu masyarakat dapat memperoleh air bersih dengan mudah dan terjangkau, disertai dengan kualitas sesuai persyaratan dan ketersediaan air bersih yang berkelanjutan. Kajian terhadap teori terkait pelayanan air bersih dilakukan untuk mengetahui kriteria pelayanan dari suatu pelayanan air bersih yang ideal. Hasil kajian terhadap teori yang dikemukakan oleh WHO, diperoleh empat kriteria penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan air bersih. Kriteria-kriteria tersebut yaitu: (1) aman dan layak (*safe and acceptable*); (2) mencukupi (*sufficient*); (3) mudah diakses (*accessible*); serta (4) terjangkau (*affordable*).

3. Metodologi Studi

Kajian terhadap kebijakan dilakukan untuk mengetahui komponen pelayanan dalam penyediaan air bersih berdasarkan aturan (legalitas) yang berlaku. Hasilnya terdapat sepuluh komponen pelayanan dalam penyediaan air bersih. Sepuluh komponen tersebut perlu dikelompokkan berdasarkan kriterianya masing-masing, agar setiap kriteria memiliki komponen pelayanan yang dapat terukur kinerjanya.

Tabel 1
Pengelompokan Komponen Pelayanan Berdasarkan Kriteria

Aman dan layak (<i>safe and acceptable</i>)	Cukup (<i>sufficient</i>)	Mudah (<i>accessible</i>)	Terjangkau (<i>affordable</i>)
- Kualitas - Cakupan pelayanan - Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi	- Kuantitas - Tingkat kehilangan air - Peneraan meter air	- Kontinuitas - Kemampuan penanganan pengaduan - Kecepatan penyambungan	Tarif

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Sepuluh komponen yang telah dikelompokkan tersebut, selanjutnya akan direduksi. Reduksi dilakukan karena adanya penyesuaian terhadap kondisi dari sarana air bersih komunal yang cenderung memiliki sistem penyediaan air yang lebih sederhana dibandingkan sistem air publik (PDAM), sehingga tidak semua komponen dapat terukur. Komponen yang dipilih ialah komponen yang dapat mewakili indikator keberhasilan pelaksanaan air bersih komunal dan sesuai dengan kondisi sarana air bersih komunal serta dapat terukur dengan pelayanan yang ada dalam sistem air bersih komunal. Komponen (berdasarkan kriteria) hasil pemilahan (reduksi) yang akan digunakan dalam mengidentifikasi kinerja pelayanan air bersih komunal, disajikan pada Tabel III berikut:

Tabel 2
Kriteria Dan Komponen Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal

Indikator keberhasilan pelaksanaan sarana air bersih komunal	Kriteria pelayanan	Komponen
Masyarakat dapat menikmati air bersih dengan mudah dan murah, disertai dengan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang baik.	<i>Sufficient</i> (berkecukupan)	Kuantitas
	<i>Safe and acceptable</i> (aman dan layak)	Kualitas
	<i>Accessible</i> (mudah diakses)	- Kontinuitas - Pengaduan tertangani
	<i>Affordable</i> (terjangkau)	Tarif

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Kinerja dari setiap komponen kriteria akan diberi nilai skor bergantung pada ketercapaiannya terhadap tolok ukur. Nilai skor dari masing-masing ketercapaian tolok ukur kinerja dibagi menjadi tiga, yaitu: skor lima (5) untuk ketercapaian kinerja yang sesuai dengan tolok ukur, skor tiga (3) untuk ketercapaian kinerja yang kurang sesuai dengan tolok ukur, dan skor satu (1) untuk ketercapaian kinerja yang tidak sesuai dengan tolok ukur. Berikut indikator dan tolok ukur dari masing – masing komponen kriteria, yaitu:

- a. Kuantitas air. Indikator dan tolok ukur dari kuantitas air mengacu pada peraturan standar kebutuhan air per orang per hari Departemen PU dan Departemen Kesehatan yaitu 126,9 dan 150 L/orang/hari. Tolok ukur dari kuantitas air ialah sebagai berikut.
 - Tolok ukur terhadap persepsi (*demand side*): memenuhi kebutuhan sehari – hari, seperti memasak, minum, MCK, cuci pakaian, kebersihan rumah, cuci kendaraan, menyiram tanaman.
 - skor lima (5): 60-100% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - skor tiga (3): 34-67% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;

- skor satu (1): 1-33% responden menyatakan memenuhi tolok ukur
- Tolok ukur terhadap standar (*supply side*): 126,9 L/orang/hari.
- skor lima (5): rata-rata konsumsi air $\geq 126,9$ l/o/h
 - skor tiga (3): rata-rata konsumsi air 63,5-126,9 l/o/h
 - skor satu (1): rata-rata konsumsi air 1-63,4 l/o/h
- b. Kualitas air. Indikator dan tolok ukur kualitas air mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/Menkes/Per/IX/1990 tentang persyaratan kualitas air bersih. Air yang dikonsumsi harus memenuhi persyaratan fisis, kimiawi, dan bakteriologis. Untuk mengetahui kualitas air diperlukan uji laboratorium. Selain itu secara fisik dapat diamati bahwa air tidak keruh, tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berbau.
- Tolok ukur terhadap persepsi (*demand side*): secara fisik diamati air tidak keruh, tidak berwarna, tidak terasa, dan tidak berbau.
- Skor lima (5): 68-100% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - Skor tiga (3): 34-67% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - Skor satu (1): 1-33% responden menyatakan memenuhi tolok ukur.
- Tolok ukur terhadap standar (*supply side*): teruji laboratorium sebagai air bersih.
- Skor lima (5): teruji laboratorium secara berkala;
 - Skor tiga (3): teruji laboratorium namun tidak berkala;
- Skor satu (1): belum pernah teruji laboratorium.
- c. Kontinuitas air. Indikator dan tolok ukur kontinuitas air mengacu pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum. Peraturan tersebut menyatakan bahwa kontinuitas air bersih yang baik ialah dapat mengalirkan air selama 24 jam/hari. Sistem pengaliran air yang digunakan seringkali menggunakan jadwal yang rutin dengan durasi pengaliran dalam waktu tertentu, sehingga tolok ukur dari kontinuitas air ialah:
- Tolok ukur terhadap persepsi (*demand side*): air mengalir sesuai jadwal dengan durasi yang mencukupi.
- Skor lima (5): 68-100% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - Skor tiga (3): 34-67% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - Skor satu (1): 1-33% responden menyatakan memenuhi tolok ukur.
- Tolok ukur terhadap persepsi (*supply side*): air mengalir 24 jam/hari.
- Skor lima (5): air mengalir 24 jam/hari;
 - Skor tiga (3): air mengalir 13-23 jam/hari;
 - Skor satu (1): air mengalir 1-12 jam/hari.
- d. Penanganan pengaduan/keluhan tertangani. Indikator dan tolok ukur kriteria penanganan pengaduan tertangani mengacu pada pedoman penilaian kinerja PDAM. Penanganan keluhan yang baik ialah $\geq 80\%$ keluhan dapat ditangani. Tolok ukur dari penanganan pengaduan ialah:

- Tolok ukur terhadap persepsi (*demand side*): keluhan dapat ditangani dengan baik dan cepat oleh pihak pengelola air bersih komunal.
 - Skor lima (5): 68-100% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - Skor tiga (3): 34-67% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - Skor satu (1): 1-33% responden menyatakan memenuhi tolok ukur.
 - Tolok ukur terhadap standar (*supply side*): $\geq 80\%$ keluhan dapat ditangani.
 - Skor lima (5): $\geq 80\%$ keluhan dapat ditangani;
 - Skor tiga (3): 41-79% keluhan dapat ditangani;
 - Skor satu (1): 1-40% keluhan dapat ditangani.
- e. Tarif air. Indikator dan tolok ukur dari kriteria tarif mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum dan Permendagri No 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum. Peraturan tersebut menyebutkan bahwa tarif harus memenuhi prinsip keterjangkauan. Keterjangkauan dicapai apabila pengeluaran untuk air bersih tidak melampaui 4% dari pendapatan masyarakat pelanggan. Pada komponen tarif, tolok ukurnya ialah:
- Tolok ukur terhadap persepsi (*demand side*): terjangkau
 - Skor lima (5): 68-100% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - Skor tiga (3): 34-67% responden menyatakan memenuhi tolok ukur;
 - Skor satu (1): 1-33% responden menyatakan memenuhi tolok ukur.
 - Tolok ukur terhadap standar (*supply side*): rata-rata tagihan air $\leq 4\%$ rata-

rata penghasilan masyarakat pelanggan.

- Skor lima(5): rata-rata tagihan air $\leq 4\%$;
- Skor tiga (3): rata-rata tagihan 4,1-5%
- Skor satu (1): rata-rata tagihan $\geq 5\%$

Penilaian kinerja pelayanan air bersih komunal dibagi mejadi tiga kategori yaitu baik, cukup, dan kurang baik. Untuk menentukan penilaian kinerja tersebut maka dibuat interval penilaian berdasarkan jumlah skor yang diperoleh dari ketercapaian kinerja terhadap tolok ukur. Jumlah skor tertinggi yang dapat diperoleh ialah 50 sedangkan jumlah skor terendah yang dapat diperoleh ialah 10, sehingga rentang penilaian kinerja pelayanan air bersih komunal ialah sebagai berikut:

- Jumlah skor 10 – 24, termasuk kategori kurang baik;
- Jumlah skor 25 – 38, termasuk kategori cukup;
- Jumlah skor 39 – 50, termasuk kategori baik.

Studi ini difokuskan pada evaluasi formal terhadap kinerja pelayanan air bersih dengan pendekatan terhadap *supply* (faktor teknis dari kinerja pelayanan) dan *demand* (persepsi masyarakat). Dengan menggunakan metoda analisis deskriptif-analitis dan kuantitatif maka data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan kajian pustaka dapat diinterpretasikan menjadi informasi. Di samping itu, analisis kuantitatif juga berguna untuk menilai ketercapaian kinerja pelayanan air bersih komunal yang diperoleh data-datanya melalui penyebaran kuesioner kepada warga yang menjadi sampel. Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan proporsi penyebaran kuesioner di masing-masing perumahan.

Tabel 3
Proporsi Penyebaran Kuesioner

No.	Perumahan	Jumlah Rumah (KK)	Jumlah Responden
1.	Griya Bumi Arcamanik	209	37
2.	Sukaasih	160	28
3.	Sukamiskin	118	21
4.	Cikadut	79	14
	Jumlah	566	100

Sumber: Hasil Analisis, 2009

4. Kinerja Pelayanan Sarana Air Bersih Komunal di Empat Permukiman

Penilaian kinerja didasarkan pada persepsi warga terhadap ketercapaian tolok ukur dari kriteria pelayanan dengan melakukan penyebaran kuesioner di keempat perumahan. Adapun kinerja pelayanan dibandingkan dengan tolok ukur dari standar yang berlaku, sebagai perbandingan dengan penilaian masyarakat dan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan air bersih komunal yang ada, dalam rangka menyediakan sistem penyediaan air bersih yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan air bersih yang berlaku.

Evaluasi kinerja pelayanan air bersih komunal meliputi lima komponen yaitu kuantitas, kualitas, kontinuitas, tarif, dan pengaduan tertangani. Persepsi responden terhadap ketercapaian tolok ukur dari kelima komponen akan menentukan kinerja dari pelayanan air bersih komunal. Selain itu kinerja akan dilihat juga terhadap ketercapaian tolok ukur standar, guna memberikan perbandingan dan mengembangkan kinerja dari pelayanan air bersih komunal.

Perumahan yang akan dijadikan objek dalam artikel ini ialah: Perumahan Griya Bumi Arcamanik, Perumahan Sukaasih, Perumahan Sukamiskin, dan Perumahan Cikadut. Keempat permukiman tersebut berada di Wilayah Pengembangan Ujungberung, kawasan Bandung Timur. Kawasan Bandung

timur merupakan kawasan yang memperoleh pelayanan air bersih PDAM paling sedikit, yaitu hanya 23920 KK yang terlayani oleh PDAM dari sekitar 114535 jumlah KK yang ada di Kawasan Bandung timur. Artinya hanya sekitar 20% saja rumah tangga saja yang terlayani oleh PDAM. Sehingga pada kawasan ini terdapat beberapa permukiman yang tidak memperoleh pelayanan air bersih PDAM, berinisiatif membangun sarana air bersih komunal seperti keempat permukiman yang terdapat pada studi ini.

1. Perumahan Griya Bumi Arcamanik

Berdasarkan hasil analisis pada kriteria pelayanan air bersih komunal sebelumnya, Perumahan Griya Bumi Arcamanik memiliki kecenderungan pelayanan yang memenuhi tolok ukur. Pada Tabel III selanjutnya, dapat dilihat bahwa Perumahan Griya Bumi Arcamanik memiliki ketercapaian tolok ukur di kelima kriteria dari segi persepsi masyarakatnya. Sedangkan dari segi kinerja sarana terhadap standar, terdapat satu komponen yang tidak memenuhi tolok ukur yaitu kontinuitas air yang tidak 24 jam. Alasan responden yang menyatakan kuantitas air tidak memenuhi, lebih dikarenakan debit air yang diterima terkadang kecil. Kecilnya debit tersebut dipengaruhi oleh penggunaan sistem pengaliran secara pemompaan. Pengaliran dilakukan dengan menggunakan jadwal yang tetap dan diputuskan secara musyawarah dengan warga sehingga masih bisa mengakomodasi kebutuhan air pada waktu-waktu penting, seperti pagi hari dan sore hari.

Berdasarkan data primer, sebanyak 81% responden dari total 37 responden menjawab bahwa prioritas paling utama pemakaian air bersih komunal ialah digunakan untuk MCK, sedangkan pemakaian air bersih komunal yang prioritasnya paling rendah ialah responden

menjawab pemakaian untuk cuci kendaraan. Berdasarkan prioritas tersebut dapat diketahui bahwa kebanyakan responden memilih memenuhi keperluan sekunder (MCK dan cuci pakaian) terlebih dahulu dibanding dengan keperluan primer (minum dan memasak). Artinya warga merasa kuantitas air yang tersedia dari sistem air bersih komunal cukup banyak sehingga warga tidak terlalu khawatir akan kekurangan air walaupun keperluan primer diprioritaskan setelah keperluan sekunder.

Tabel 4
Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal
Perumahan Griya Arcamanik

Komponen Kriteria	Tolok Ukur		Ketercapaian	
	Standar	Persepsi	Standar	Persepsi
Kuantitas	Konsumsi air bersih 126,9l/o/h	Memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari	Rata-rata konsumsi air bersih komunal 154 l/o/h	92% responden menyatakan kuantitas air memenuhi kebutuhan sehari-hari
Kualitas	Memenuhi syarat air bersih (teruji laboratorium)	Kualitas air secara fisik dapat diamati: tidak keruh, tidak berwarna, tidak berasa	Teruji laboratorium sebagai air bersih pada akhir tahun 2006	89% responden menyatakan kualitas air bersih komunal adalah baik
Kontinuitas	24 jam/hari	Rutin terjadwal dengan durasi yang mencukupi	Rutin terjadwal: pagi pukul 5.30-10.00 dan sore pukul 16.00-21.00	89% responden menyatakan kontinuitas air mengalir rutin sesuai jadwal dengan durasi yang mencukupi.
Tarif	Tagihan \leq 4% dari penghasilan masyarakat pelanggan	Terjangkau	Rata-rata beban tagihan mengurangi 1,4-3,5% rata-rata penghasilan warga pelanggan	Seluruh responder menyatakan tarif air terjangkau
Pengaduan tertangani	\geq 80% jumlah keluhan dapat tertangani	Keluhan dapat ditangani dengan baik dan cepat	100% jumlah keluhan dapat ditangani	Seluruh responder menyatakan keluhan ditangani dengan baik dan cepat

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Berdasarkan ketercapaiannya masing-masing tolok ukur maka nilai skor yang diperoleh dari kinerja pelayanan sarana air bersih komunal di Perumahan Griya Bumi Arcamanik adalah sebagai berikut.

Tabel 5
Nilai Skor Terhadap Ketercapaian Tolok Ukur
Kinerja (Perumahan Griya Bumi Arcamanik)

	Skor Ketercapaian (Tolok Ukur Standar)	Skor Ketercapaian (Tolok Ukur Persepsi)
Kuantitas	5	5
Kualitas	3	5
Kontinuitas	1	5
Tarif	5	5
Pengaduan tertangani	5	5
Jumlah	19	25

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah total skor pelayanan sarana air bersih komunal di Perumahan Griya Bumi Arcamanik adalah 44. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa Perumahan Griya Bumi Arcamanik memiliki kinerja pelayanan air bersih komunal yang baik.

2. Perumahan Sukaasih

Perumahan Sukaasih bisa dikatakan memiliki ketercapaian tolok ukur kinerja yang paling baik jika dibandingkan dengan ketiga perumahan lainnya. Berdasarkan hasil analisis, dari lima komponen kriteria yang diukur, seluruhnya memenuhi tolok ukur yang ditetapkan baik dari segi tolok ukur persepsi maupun standar kinerja sarana.

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden, rata-rata konsumsi air bersih komunal di Perumahan Sukaasih ialah sebesar 141,67 liter/orang/hari. Jumlah rata-rata konsumsi tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan standar keperluan air bersih Departemen PU (126,9 liter/orang/hari) namun lebih rendah jika dibandingkan dengan standar Departemen Kesehatan (150

liter/orang/hari). Hal tersebut dimungkinkan karena cukup banyak warga pengguna air bersih komunal yang juga memiliki sumber air bersih yang lain. Dari total 28 responden, sebanyak 18 (64%) responden menjawab memiliki dan menggunakan sumber air bersih yang lain berupa sumur pribadi dan 10 (36%) responden menjawab tidak memiliki sumber air bersih yang lain. Dari 18 responden tersebut, alasan mereka menggunakan air bersih yang lain ialah mayoritas sebanyak 13 responden menjawab untuk mengurangi beban tagihan air bersih komunal.

Berdasarkan penyebaran kuesioner, diketahui bahwa 96% responden atau sekitar 27 responden menyatakan bahwa air bersih komunal sudah mampu memenuhi kebutuhan air bersih mereka sehari-hari, sedangkan 4% atau 1 responden menyatakan air bersih komunal kurang mampu memenuhi kebutuhan air bersih mereka. Alasan responden yang menyatakan kuantitas air tidak memenuhi, sama seperti di Perumahan Griya Bumi Arcamanik yaitu debit air yang diperoleh terkadang hanya sedikit sehingga tidak mencukupi. Kecilnya debit tersebut dipengaruhi oleh kontur permukaan tanah dari Perumahan Sukaasih. Pengaliran air dilakukan dengan sistem gravitasi. Air dari sumber disalurkan ke tempat penampungan terlebih dahulu (reservoir), kemudian baru disalurkan ke rumah-rumah warga secara gravitasi. Pada saat pemakaian jam puncak, di beberapa rumah yang jaraknya lebih jauh dari sumber dan permukaan tanahnya tinggi, debit air menjadi kecil karena besarnya tekanan kurang kuat untuk menjangkau dan menghasilkan debit air yang sama besarnya.

Prioritas pemakaian air bersih komunal pada urutan pertama ialah pemakaian untuk memasak, prioritas kedua untuk minum, prioritas ketiga untuk MCK, prioritas keempat

untuk cuci pakaian, prioritas kelima untuk menyiram tanaman, prioritas keenam untuk kebersihan rumah, dan prioritas terakhir untuk cuci kendaraan. Prioritas utama penggunaan air bersih komunal banyak digunakan untuk keperluan memasak dan minum dimungkinkan karena kualitas air bersih komunal yang baik. Sebanyak 25 responden menjawab bahwa alasan mereka menggunakan air bersih bersih komunal adalah karena kualitas airnya yang baik sehingga airnya diprioritaskan untuk memenuhi keperluan primer seperti minum dan memasak.

Tabel 6
Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal
Perumahan Sukaasih

Komponen Kriteria	Tolok Ukur		Ketercapaian	
	Standar	Persepsi	Standar	Persepsi
Kuantitas	Konsumsi air bersih 126,91/o/h	Memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari	Rata-rata konsumsi air bersih komunal 154 l/o/h	96% responden menyatakan kuantitas air memenuhi kebutuhan sehari-hari
Kualitas	Memenuhi syarat air bersih (teruji laboratorium)	Kualitas air secara fisik dapat diamati: tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berasa	Teruji laboratorium sebagai air bersih pada akhir tahun 2006	93% responden menyatakan kualitas air bersih komunal adalah baik
Kontinuitas	24 jam/hari	Rutin terjadwal dengan durasi yang mencukupi	Rutin terjadwal: pagi pukul 5.30-10.00 dan sore pukul 16.00-21.00	90% responden menyatakan kontinuitas air mengalir rutin sesuai jadwal dengan durasi yang mencukupi
Tarif	Tagihan $\leq 4\%$ dari penghasilan masyarakat pelanggan	Terjangkau	Rata-rata beban tagihan mengurangi 1,4-3,5% rata-rata penghasilan warga pelanggan	Seluruh responden menyatakan tarif air terjangkau
Pengaduan tertangani	$\geq 80\%$ jumlah keluhan dapat tertangani	Keluhan dapat ditangani dengan baik dan cepat	100% jumlah keluhan dapat ditangani	Seluruh responden menyatakan keluhan ditangani dengan baik dan cepat

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Berdasarkan ketercapaiannya terhadap masing-masing tolok ukur maka nilai skor yang diperoleh dari sarana air bersih komunal di Perumahan Sukaasih disajikan pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7
Nilai Skor Terhadap Ketercapaian Tolok Ukur Kinerja (Perumahan Sukaasih)

	Skor Ketercapaian (Tolok Ukur Standar)	Skor Ketercapaian (Tolok Ukur Persepsi)
Kuantitas	5	5
Kualitas	5	5
Kontinuitas	5	5
Tarif	5	5
Pengaduan tertangani	5	5
Jumlah	25	25

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Pada tabel 7 dapat diketahui bahwa jumlah total skor yang diperoleh pelayanan sarana air bersih komunal di Perumahan Sukaasih ialah 50. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa Perumahan Sukaasih memiliki kinerja pelayanan air bersih komunal yang baik.

3. *Perumahan Sukamiskin (Desa Kertasari)*

Perumahan Sukamiskin memiliki kecenderungan yang baik dari segi persepsi masyarakatnya namun kurang jika melihat dari segi ketercapaian standar kinerja sarananya. Berdasarkan Tabel VIII selanjutnya, dapat dilihat bahwa seluruh persepsi responden terhadap masing – masing kriteria memiliki ketercapaian yang baik. Sedangkan dari segi standar, komponen kriteria: kuantitas, kualitas, dan kontinuitas masih belum memenuhi tolok ukur. Dari segi kuantitas, perkiraan rata – rata konsumsi maksimal yang dapat dilakukan ialah 120 l/o/h. Nilai tersebut dibawah standar kebutuhan air yaitu 126,9 l/o/h. Kemudian kualitas air, sudah lama tidak teruji laboratorium sejak 25 tahun yang lalu, sehingga kualitasnya diragukan secara standar. Sementara kontinuitas air yang

diberikan hanya dua hari sekali dengan durasi satu jam saja. Walaupun belum sesuai dengan standar, ternyata sebagian besar responden merasa bahwa kebutuhan air bersih mereka sudah terpenuhi dengan kondisi pelayanan yang ada. Sehingga tidak selalu suatu sistem penyedia air bersih yang belum memenuhi standar akan menghasilkan pelayanan yang buruk bagi masyarakatnya. Namun memang akan lebih baik lagi jika bisa mencapai standar yang telah ditetapkan karena standar merupakan suatu dasar untuk mencapai tingkat pelayanan yang baik.

Tabel 8
Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal Perumahan Sukamiskin (Desa Kertasari)

Komponen Kriteria	Tolok Ukur		Ketercapaian	
	Standar	Persepsi	Standar	Persepsi
Kuantitas	Konsumsi air bersih 126,9l/o/h	Memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari	Rata-rata konsumsi air bersih komunal 154 l/o/h	90% responden menyatakan kuantitas air memenuhi kebutuhan sehari-hari
Kualitas	Memenuhi syarat air bersih (teruji laboratorium)	Kualitas air secara fisik dapat diamati: tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berasa	Teruji laboratorium sebagai air bersih komunal pada akhir tahun 2006	90% responden menyatakan kualitas air bersih komunal adalah baik
Kontinuitas	24 jam/hari	Rutin terjadwal dengan durasi yang mencukupi	Rutin terjadwal: pagi pukul 5.30-10.00 dan sore pukul 16.00-21.00	86% responden menyatakan kontinuitas air mengalir rutin sesuai jadwal dengan durasi yang mencukupi
Tarif	Tagihan ≤4% dari penghasilan masyarakat pelanggan	Terjangkau	Rata-rata beban tagihan mengurangi rata-rata penghasilan warga pelanggan	Seluruh responden menyatakan tarif air terjangkau
Pengaduan tertangani	≥ 80% jumlah keluhan dapat tertangani	Keluhan dapat ditangani dengan baik dan cepat	100% jumlah keluhan dapat ditangani	Seluruh responden menyatakan keluhan ditangani dengan baik dan cepat

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Berdasarkan ketercapaiannya terhadap masing-masing tolok ukur maka nilai skor yang diperoleh dari sarana air bersih komunal di Perumahan Sukamiskin dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9
Nilai Skor Terhadap Ketercapaian Tolok Ukur Kinerja (Perumahan Sukamiskin)

	Skor Ketercapaian (Tolok Ukur Standar)	Skor Ketercapaian (Tolok Ukur Persepsi)
Kuantitas	3	5
Kualitas	1	5
Kontinuitas	1	5
Tarif	5	5
Pengaduan tertangani	5	5
Jumlah	15	25

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah total skor yang diperoleh pelayanan air bersih komunal di Perumahan Sukamiskin adalah 40. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa Perumahan Sukamiskin memiliki kinerja pelayanan air bersih komunal yang baik.

4. Perumahan Cikadut (Desa Cibangdan)

Sarana air bersih komunal di Perumahan Cikadut memiliki kondisi pelayanan yang mirip dengan Perumahan Sukamiskin. Berdasarkan hasil analisis, pada Tabel X dapat dilihat bahwa persepsi responden terhadap kinerja dari kelima komponen kriteria memiliki ketercapaian tolok ukur yang baik. Sementara dari segi standar masih terdapat satu komponen kriteria yang belum memenuhi tolok ukur yaitu kontinuitas air.

Perumahan Cikadut juga menunjukkan karakteristik yang sama seperti di Perumahan Sukamiskin. Sistem air bersih komunal di Perumahan Cikadut menggunakan mata air sebagai air bakunya dan tidak memiliki kontinuitas air 24 jam per harinya karena adanya pergiliran distribusi air bersih. Warga

memperoleh distribusi air bersih dengan jadwal rutin setiap dua hari sekali selama satu jam penuh pada saat jam pengaliran. Pihak pengelola menyatakan bahwa pergiliran distribusi air tersebut dilakukan karena terbentur dengan kondisi kontur permukaan tanah yang tidak rata. Sementara pengelola hanya mengadakan sistem gravitasi untuk pengaliran air bersihnya tanpa adanya mesin pompa. Sehingga pihak pengelola khawatir tekanan air menjadi tidak sama pada setiap rumah jika pengaliran dilakukan 24 jam/hari ke semua rumah warga. Hal tersebut berpotensi menimbulkan konflik atau kecemburuan dalam masyarakat oleh karena itu pihak pengelola memberlakukan pergiliran distribusi agar setiap rumah bisa memperoleh debit air yang sama.

Tabel 10
Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal Perumahan Cikadut (Desa Cibangdan)

Komponen Kriteria	Tolok Ukur		Ketercapaian	
	Standar	Persepsi	Standar	Persepsi
Kuantitas	Konsumsi air bersih 126,9l/o/h	Memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari	Rata-rata konsumsi air bersih komunal 154 l/o/h	93% responden menyatakan kuantitas air memenuhi kebutuhan sehari-hari
Kualitas	Memenuhi syarat air bersih (teruji laboratorium)	Kualitas air secara fisik dapat diamati: tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berasa	Teruji laboratorium sebagai air bersih pada akhir tahun 2006	86% responden menyatakan kualitas air bersih komunal adalah baik
Kontinuitas	24 jam/hari	Rutin terjadwal dengan durasi yang mencukupi	Rutin terjadwal: pagi pukul 5.30-10.00 dan sore pukul 16.00-21.00	86% responden menyatakan kontinuitas air mengalir rutin sesuai jadwal dengan durasi yang mencukupi
Tarif	Tagihan \leq 4% dari penghasilan masyarakat pelanggan	Terjangkau	Rata-rata beban tagihan mengurangi rata-rata penghasilan warga pelanggan	Seluruh responden menyatakan tarif air terjangkau

Komponen Kriteria	Tolok Ukur		Ketercapaian	
	Standar	Persepsi	Standar	Persepsi
Pengaduan tertangani	≥ 80% jumlah keluhan dapat tertangani	Keluhan dapat ditangani dengan baik dan cepat	100% jumlah keluhan dapat ditangani	Seluruh responden menyatakan keluhan ditangani dengan baik dan cepat

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Berdasarkan ketercapainnya terhadap masing-masing tolok ukur maka nilai skor yang diperoleh dari sarana air bersih komunal di Perumahan Cikadut disajikan pada Tabel 11 berikut.

Tabel 11
Nilai Skor Terhadap Ketercapaian Tolok Ukur Kinerja (Perumahan Cikadut)

	Skor Ketercapaian (Tolok Ukur Standar)	Skor Ketercapaian (Tolok Ukur Persepsi)
Kuantitas	5	5
Kualitas	3	5
Kontinuitas	1	5
Tarif	5	5
Pengaduan tertangani	5	5
Jumlah	19	25

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah total skor yang diperoleh pelayanan sarana air bersih komunal di Perumahan Cikadut (Desa Cibangdan) adalah 40. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Perumahan Cikadut memiliki pelayanan air bersih komunal yang baik.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Hasil evaluasi terhadap kinerja pelayanan air bersih komunal menunjukkan bahwa keempat sarana air bersih komunal di lokasi studi memiliki kinerja yang baik. Kinerja yang baik ditunjukkan oleh ketercapaian terhadap tolok ukur, baik berdasarkan persepsi maupun kinerja sarana terhadap standar. Mayoritas persepsi responden menyatakan bahwa kinerja dari masing-masing komponen pelayanan mencapai tolok ukur yang ditetapkan. Hal tersebut didukung oleh ketercapaian kinerja sarana

terhadap tolok ukur standar yang ditetapkan. Kinerja pelayanan sarana yang ada di keempat perumahan, rata-rata memiliki ketercapaian diatas standar pelayanan yang berlaku. Hanya komponen kontinuitas saja yang kinerjanya banyak tidak tercapai atau tidak memenuhi tolok ukur standar. Dari empat perumahan yang menjadi studi kasus, hanya satu perumahan saja yang memiliki kontinuitas air 24 jam/hari, sedangkan ketiga perumahan lainnya menggunakan jadwal pengaliran secara rutin. Dari segi kuantitas sudah mencukupi dimana konsumsi rata – rata berada diatas standar kebutuhan air. Dari segi kualitas air, air konsumen memiliki kualitas yang baik dengan asumsi tidak terdapat perubahan kualitas selama pengaliran dari sumber ke rumah warga. Kemudian dari segi tarif pun menunjukkan rentang pengeluaran untuk tagihan air berada dibawah 4% dari rata – rata penghasilan bulanan warga pelanggan.

Sarana air bersih komunal yang terdapat di lokasi studi telah mampu memberikan pelayanan air bersih yang baik kepada warga penggunaannya. Pelayanan yang diberikan oleh sarana air bersih komunal dapat memenuhi hak dan harapan warga sebagai pengguna air bersih untuk memperoleh air yang layak, aman, berkecukupan, mudah, dan disertai dengan harga yang terjangkau. Sarana air bersih komunal saat ini telah menjadi suatu alternatif bagi penyediaan air bersih secara swadaya. Penggunaannya tidak terbatas pada suatu golongan tertentu saja. Penggunaan sumber air dan jumlah biaya pembangunan yang berbeda-beda pada pengelolaan sarana air bersih komunal di lokasi studi, ternyata sama-sama dapat menghasilkan pelayanan air bersih yang baik kepada penggunaannya. Dalam konteks kota, sarana air bersih komunal di lokasi studi telah membantu meningkatkan pelayanan air bersih bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan maka berikut ini rekomendasi yang dapat diberikan kepada masing-masing pihak terkait demi meningkatkan pelayanan air bersih komunal.

1. Rekomendasi bagi pengelola air bersih komunal. Bagi pengelola air bersih komunal, jika memungkinkan secara finansial hendaknya membuat suatu sistem pengolahan air sederhana guna mengolah air baku sebelum dialirkan secara langsung ke rumah-rumah warga guna menjaga kualitas air tetap baik. Selama ini air yang berasal dari sumber dialirkan secara langsung ke rumah warga tanpa adanya proses pengolahan.
2. Rekomendasi bagi masyarakat pengguna. Pada masyarakat pengguna di perumahan yang tidak menggunakan sistem tarif progresif, sehingga biaya menjadi lebih murah, disarankan untuk tidak mengkonsumsi air secara berlebihan karena murahnya air bukan berarti dapat menghabiskan air bersih sebanyak-banyaknya mengingat ketersediaan air tanah yang terbatas.
3. Rekomendasi bagi Pemerintah Daerah. Bagi Pemerintah Daerah, hendaknya mengawasi penggunaan air tanah yang merupakan sumber air dari sarana air bersih komunal guna mencegah penggunaan air tanah yang berlebihan. Penggunaan air tanah yang berlebihan dapat menyebabkan semakin cepat berkurangnya cadangan air tanah dan menurunnya muka air tanah di lingkungan sekitar.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Prof. Ir. Roos Akbar, M.Sc., Ph.D. untuk arahan dan bimbingan sehingga artikel ini

dapat ditulis. Terima kasih juga kepada dua mitra bestari yang telah memberikan komentar yang berharga.

Daftar Pustaka

- _____, 2003. *The Right to Water*. World Health Organization: France
- Arika, Dian Mangiring. 2007. *Kajian Pola Konsumsi Air Bersih Rumah Tangga di Kelurahan Setiamanah, Kota Cimahi Sebagai Masukan Bagi Upaya Konservasi*. Tugas Akhir Program Perencanaan Wilayah dan Kota. Institut Teknologi Bandung: Bandung.
- Badan Litbang Departemen Pekerjaan Umum. 2006. *Tata Cara Perencanaan Instalasi Saringan*
- Chatib, Benny. 1996. *Sistem PAM: Pendidikan dan Latihan Tenaga Teknik Penyediaan Air Minum*. Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat, ITB: Bandung.
- Departemen Pekerjaan Umum. 2005. *Pedoman Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat (PAM BM) : 2. Penyelenggaraan. Pd-T-05-2-2005-C*
- Dirjen Cipta Karya. 2009. *Pedoman Pengelolaan Program Pamsimas*. Departemen Pekerjaan Umum : Jakarta
- Gleick, Peter. 1999. *The Human Right to Water*. Pacific Institute for Studies in Development, Environment, and Security: USA.
- Huda, Risa Nurul. 2008. *Studi Peminimalan Kesenjangan Antara Standar Pelayanan Air Bersih dengan Pelayanan yang Dirasakan Masyarakat Pengguna PDAM dan Komunal di Kota Banjaran dan Soreang*. Tugas Akhir Program Perencanaan Wilayah dan Kota. Institut Teknologi Bandung: Bandung.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.
- Mustika, Susi. 2007. *Pengaruh Tarif, Ukuran Keluarga, Tingkat Pendapatan, dan Sumber Air Alternatif Terhadap Tingkat Konsumsi Air Bersih Rumah Tangga Pada Sistem Komunal*. Tugas Akhir Program Perencanaan Wilayah dan Kota. Institut Teknologi Bandung: Bandung.

- Peraturan Daerah Kota Bandung No 06 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pengairan di Kota Bandung.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2002 Tentang Pengelolaan Air Bawah Tanah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.
- Saswita, Yossy. 2008. *2010 : Bandung Tanpa Air Bersih*. Artikel Kelompok Kerja Komunikasi Air, Nomor 9 (2008), <http://komunikasiair.org/artikel/art009.html> (diakses Juli 10, 2008).
- Sekretariat Kelompok Kerja AMPL. 2000. *Tata Cara Sistem Penyediaan Air Bersih Komersil Untuk Permukiman*. Jakarta.
- Technical Advisory Committee of Safe Drinking Water (TACSDW). 2004. *Environmental Public Health Field Manual for Private, Public and Communal Drinking Water Systems in Alberta, Second Edition*. Alberta Health and Wellness : Alberta.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.
- WASPOLA. 2003. *Kebijakan Nasional Pembangunan Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Berbasis Masyarakat*. Bappenas: Jakarta.