

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Air Bersih

Air bersih merupakan air yang layak dipakai oleh masyarakat berdasarkan kualitas secara fisik, secara kimia, dan secara biologis (*World Health Organization*, 2003). Agar kelangsungan hidup manusia dapat berjalan dengan lancar, maka air bersih juga harus tersedia dalam jumlah yang memadai sesuai dengan aktifitas manusia pada tempat tertentu dan kurun waktu tertentu (Gabriel, 2001). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/MENKES/PER.IX.1990 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan air bersih ialah air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi persyaratan kesehatan dan dapat diminum apabila dimasak. Air bersih merupakan air yang secara kimiawi terdiri dari senyawa H_2O yang mempunyai sifat-sifat tertentu, dapat berikatan hidrogen dengan senyawa organik dan sifat-sifat lain di mana jumlah mineral yang terlarut dalam air minum tidak melebihi ambang batas yang diperlukan tubuh (Suyanta, 2011).

Menurut Kodoatie (2003), air bersih adalah air yang dipakai untuk kegiatan sehari-hari seperti untuk keperluan mencuci, mandi, memasak dan dapat diminum setelah dimasak. Dijelaskan lebih lanjut oleh Suripin (2002), air bersih yaitu air yang aman atau sehat dan baik untuk diminum, tidak berwarna, tidak berbau, dengan rasa yang segar. Salah satu kebutuhan yang vital bagi manusia adalah air bersih, di mana dengan tersedianya air bersih akan meningkatkan kesehatan maupun kesejahteraan manusia itu sendiri (Sadyohutomo, 2008).

Air bersih adalah air yang jernih, tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa, dan tidak mengandung mineral/kuman-kuman yang membahayakan tubuh, yang dipergunakan untuk keperluan sehari-hari, di mana air bersih juga dapat dijadikan sebagai salah satu sarana dalam meningkatkan kesejahteraan hidup melalui upaya peningkatan derajat kesehatan, sehingga menjadi hal yang penting dalam pemenuhan dalam jumlah dan kualitas yang memadai (Wahyuni, 2017).

Dari pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa air bersih adalah air layak pakai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi syarat kesehatan secara fisik, kimia, dan biologis.

Tabel 2. 1 Sintesa Pustaka tentang Definisi Air Bersih

Sumber	Definisi Air Bersih
<i>World Health Organization</i> (2003)	Air layak dipakai oleh masyarakat berdasarkan kualitas secara fisik, secara kimia, dan secara biologis
Gabriel (2001)	Air bersih harus memadai pada tempat tertentu dan kurun waktu tertentu
Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/MENKES/PER.IX.1990	Air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi standar kesehatan dan dimasak untuk dikonsumsi
Suyanta (2011)	Secara kimiawi mempunyai sifat-sifat tertentu, dapat berikatan hidrogen dengan senyawa organik
Kodatie (2003)	Air bersih adalah air untuk keperluan mencuci, mandi, memasak dan dapat diminum setelah dimasak
Suripin (2002)	Air yang aman dan baik untuk diminum, tidak berwarna, tidak berbau, dengan rasa yang segar
Wahyuni (2017)	Air bersih adalah air yang jernih, tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa, dan tidak mengandung mineral membahayakan tubuh, untuk keperluan sehari-hari, sebagai salah satu sarana dalam meningkatkan kesejahteraan hidup melalui upaya peningkatan derajat kesehatan

Sumber: Penulis, 2020

2.2 Kriteria Pelayanan Air Bersih

2.2.1 Definisi Pelayanan Air Bersih

Pelayanan air bersih menurut Wahyuni (2017) adalah suatu pelayanan yang mendistribusikan air jernih, tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa, dan tidak mengandung kuman yang membahayakan tubuh untuk keperluan sehari-hari, di mana air bersih juga dapat dijadikan sebagai salah satu sarana dalam meningkatkan kesejahteraan hidup melalui upaya peningkatan derajat kesehatan, sehingga menjadi hal yang penting dalam pemenuhan dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Dalam pelayanan air bersih, baik buruknya dinilai dari sistem distribusi air, artinya masyarakat hanya mengetahui air sampai ke pengguna atau konsumen, dan masyarakat tidak melihat bagaimana prosesnya (Wahyuni, 2017). Menurut Mangkoediharjo (2012), jangkauan sistem distribusi air bersih dilihat

dari jarak lokasi penduduk terhadap lokasi sumber air bersih sehingga semakin jauh jarak distribusi air ke penduduk maka pipa yang dibutuhkan semakin panjang dan berpengaruh terhadap estimasi waktu yang diperlukan dalam proses pendistribusian air bersih. Pelayanan air bersih adalah pelayanan kepada pengguna jasa layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat dalam arti luas, sehingga apapun bentuk dan model pelayanan yang diberikan semestinya berorientasi kepada masyarakat (Wahyuni, 2017).

Pada perencanaan sistem pelayanan air bersih diperlukan informasi mengenai sumber air untuk mengetahui debit air yang cukup untuk mengalirkan air pada pelanggan (Kawet dkk, 2013). Selain didapatkannya debit air, dengan mengetahui sumber air akan didapatkan pula kualitas air, jarak antara sumber air dengan konsumen, dan keadaan topografi pada lokasi sumber air (Kawet dkk, 2013). Kemudian, menurut Tumanan dkk (2017) pelayanan air bersih memiliki beberapa persyaratan utama yang harus dipenuhi, persyaratan tersebut diantaranya adalah:

1. Persyaratan Kualitatif
2. Persyaratan Kuantitatif
3. Persyaratan Kontinuitas

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan air bersih merupakan suatu pelayanan yang mendistribusikan air dengan jangkauan sistem distribusi air bersih dilihat dari jarak lokasi penduduk terhadap lokasi sumber air bersih. Dengan persyaratan utama yang harus dipenuhi diantaranya adalah persyaratan kualitatif, kuantitatif dan kontinuitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **tabel 2.2**.

Tabel 2. 2 Sintesa Teori tentang Pelayanan Air Bersih

Sumber	Indikator
Wahyuni (2017) dan Tumanan dkk (2017)	Kualitas Air Bersih
Kawet dkk (2013), Mangkodiharjo (2012) dan Tumanan dkk (2017)	Kuantitas Air Bersih
	Kontinuitas Air Bersih

Sumber: Penulis, 2020

2.2.2 Kuantitas Pelayanan Air Bersih

Persyaratan Kuantitatif dalam penyediaan air bersih adalah ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia, di mana air baku tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan jumlah penduduk yang akan dilayani (Kalensum, 2016). Menurut Yuliani dan Rahdriawan (2014), kuantitas air dapat dinilai melalui banyaknya air yang didapat setiap bulan.

Penyediaan air bersih harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan melihat debit air bersih maka dapat diketahui kuantitas air bersih yang digunakan (Lestari dkk, 2009). Menurut Setiyaningsih (2012), kuantitas pelayanan air bersih dapat dilihat dari tingkat konsumsi masyarakat, di mana masyarakat masih banyak menggunakan alternatif sumber air lain seperti air bor dan sumur untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari.

Kuantitas air bersih menentukan jumlah air yang nantinya akan diolah dalam unit pengolahan dan menghasilkan air yang nantinya akan didistribusikan ke sambungan rumah (Wahyuni, 2017). Kuantitas sumber air baku diukur dari debit yang ada pada sumber air baku, di mana debit air baku ini menentukan jumlah air yang nantinya akan diolah dalam unit pengolahan dan menghasilkan air yang nantinya akan didistribusikan ke sambungan rumah (Yolenta, 2014). Joko (2010) mengatakan bahwa suatu wilayah yang memiliki penduduk maka kebutuhan air bersihnya pun harus bisa melayani seluruh penduduk yang ada pada wilayah tersebut agar tidak hanya secara kualitatif, kuantitas air bersih harus bisa terpenuhi. Kuantitas air bersih dipengaruhi oleh banyaknya air baru yang tersedia dan besarnya produksi air bersih pada sistem pengolahan di mana pada umumnya debit air dari tiap sumber akan mengalami perubahan dari waktu ke waktu (Joko, 2010).

Penilaian kuantitas air dilakukan untuk melihat apakah kuantitas pelayanan air bersih yang diterima sesuai dengan keinginan pengguna, dengan indikator penilaian yang digunakan diantaranya adalah kebutuhan air minum, kebutuhan MCK (mandi, cuci, kakus), kebersihan rumah, dan menyiram tanaman (Hadil dkk, 2018). Kuantitas air bersih dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor teknis, yaitu pemakaian meter air dan faktor sosial ekonomi yaitu populasi dan tingkat kegiatan ekonomi masyarakat (Aronggear dkk, 2019).

Kegiatan ekonomi masyarakat yang menggunakan sumber air bersih dari sistem instalasi pengolahan air bersih terbagi menjadi beberapa jenis kegiatan, yaitu industri kecil, pertokoan, minimarket/swalayan, toko/warung kelontong, warung makan/restoran, dan penginapan (Balikpapan Dalam Angka, 2020).

Terdapat standar kebutuhan air harian rata-rata menurut Pedoman/Petunjuk Teknis dan Manajemen Air Minum Perkotaan, Depkimpraswil (2002), bahwa:

1. Daerah perkotaan, tiap orang membutuhkan air sebanyak 120-150 liter/orang/hari.
2. Air yang tersedia harus memenuhi kebutuhan individu untuk mandi, cuci, masak, minum dan berwudhu.
3. Setiap individu membutuhkan rata-rata konsumsi maksimum air bersih, yaitu 1.1-1.5 dikalikan kebutuhan harian rata-rata.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kuantitas pelayanan air bersih ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dengan melihat debit air bersih tersebut. Debit air baku akan menentukan jumlah air yang akan diolah untuk dihasilkan air bersih yang didistribusikan ke pelanggan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **tabel 2.3**.

Tabel 2. 3 Sintesa Teori tentang Kuantitas Pelayanan Air Bersih

Sumber	Variabel
Kalensum (2016) dan Joko (2010)	- Cakupan Pelayanan Air Bersih
Yuliani dan Rahdriawan (2014),	- Banyak Air Didapat Setiap Bulan
Lestari et.al., (2009), Yolenta (2012) dan Joko (2010)	- Debit Air
Setiyaningsih (2012) dan Hadil dkk (2018)	- Tingkat Konsumsi Air
Wahyuni (2017) dan Aronggear dkk (2019)	- Jumlah Pelanggan Air
Aronggear dkk (2019)	- Jenis Pekerjaan Yang Memanfaatkan Sumber Daya Air

Sumber: Penulis, 2020

2.2.3 Kualitas Pelayanan Air Bersih

Menurut Effendi (2003), kualitas air bersih adalah sifat air dan kandungan makhluk hidup, zat energi, atau komponen lain dalam air yang mencakup kualitas fisik, kimia dan biologis. Syarat-syarat sumber mata air yang bisa digunakan sebagai air bersih sehingga dapat menggambarkan mutu atau kualitas dari air baku

air bersih adalah tidak berwarna, tidak berbau, rasanya tawar, jernih, dan tidak mengandung zat padatan (Kusnaedi, 2010). Menurut Kalensum (2016), persyaratan kualitatif penyediaan air bersih diantaranya adalah:

a. Syarat-syarat fisik

Air minum harus jernih, tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berasa

b. Syarat-syarat kimia

Air minum tidak boleh mengandung bahan-bahan kimia

c. Syarat-syarat bakteriologis atau mikrobiologis

Air minum tidak boleh mengandung kuman patogen dan parasit

d. Syarat-syarat radiologis

Air minum tidak boleh mengandung zat yang menghasilkan bahan yang mengandung radioaktif.

Kemudian, menurut Waluyo (2009), persyaratan kesehatan untuk air minum dan air bersih meliputi persyaratan bakteriologis, kimiawi dan fisik. Adapun persyaratan air bersih menurut Notoatmodjo (2010) agar tidak menimbulkan penyakit diantaranya adalah:

a. Persyaratan fisik

Secara fisik, air bersih yang sehat untuk digunakan adalah air yang bening atau tidak berwarna, air yang tidak memiliki rasa, dan air yang suhunya dibawah suhu di luarnya.

b. Persyaratan bakteriologis

Apabila melihat dari tingkat bakteriologis yang terdapat pada air bersih yang akan digunakan, maka air tersebut tidak boleh ada terdapat bakteri seperti bakteri patogen.

c. Persyaratan kimia

Secara kimia, air bersih yang akan dikonsumsi harus memperhatikan tingkat bahan kimia yang terkandung di dalamnya agar tidak mengandung bahan kimia yang mengandung zat-zat tertentu dengan jumlah yang tertentu pula.

Selain itu, menurut Rochmah (2011) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kriteria kualitatif menggambarkan kualitas suatu air bersih dengan ukuran (parameter) yang dipakai untuk menentukan kualitasnya meliputi (Joko, 2010):

- a. Secara fisik, diantaranya ialah padatan yang terlarut pada air, kekeruhan air, warna air, rasa air, suhu air, maupun bau air.
- b. Secara kimia, diantaranya alkalinitas pada air, flourida air, logam yang terdapat pada air, kandungan organik dan nutrien air, serta *total dissolved solid*.
- c. Secara biologi, diantaranya tingkat mikroorganisme yang dianggap patogen seperti virus, bakteri, cacing parasit dan protozoa.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Hadil, dkk (2018) bahwa kriteria penilaian kualitas air bersih, yaitu warna air yang disalurkan ke pengguna dapat dilihat secara fisik di mana air bersih yang baik tidak memiliki warna atau bening, bau air yang disalurkan kepada pengguna dapat dicium di mana air bersih yang baik adalah air yang tidak memiliki bau yang menyengat. Rasa air yang disalurkan kepada pengguna tidak memiliki rasa atau tawar, kemudian untuk kekeruhan air yang disalurkan pun dapat dilihat dari keadaan air tidak keruh atau bersih (Hadil dkk, 2018). Kualitas air yang dikonsumsi masyarakat dapat dikatakan baik bila memenuhi standar, seperti kriteria fisis seperti bau, jumlah zat padat terlarut (TDS), kekeruhan, rasa, suhu, dan warna (Aronggear dkk, 2019). Air bersih yang didapatkan agar bisa dijadikan air minum kualitasnya harus bisa memenuhi persyaratan seperti, tidak memiliki warna, tidak memiliki rasa, tidak memiliki bau, dan suhunya antara 20° - 25° C (Sinulingga, 2009).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan air bersih mencakup kondisi fisik air, kondisi kimia air dan kondisi biologis air. Di mana kualitas dari air baku air bersih tidak berwarna, tidak berbau, rasanya tawar, jernih, dan tidak mengandung zat padatan agar air tidak dapat menyebabkan penyakit. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **tabel 2.4**.

Tabel 2. 4 Sintesa Teori tentang Kualitas Pelayanan Air Bersih

Sumber	Variabel
Effendi (2003), Waluyo (2009), Notoatmodjo (2010), dan Kalensum (2016)	- Fisik
	- Kimia
	- Biologis
	- Radiologis
Kusnaedi (2010)	- Tidak Berwarna

Sumber	Variabel
	- Tidak Berbau
	- Rasanya Tawar (tidak berasa)
	- Jernih
Kalensum (2016)	- Tidak Mengandung Bahan Kimia
Notoatmodjo (2010)	- Bebas dari bakteri patogen
	- Suhu Dibawah Suhu Udara di Luarnya
Joko (2010)	- Padatan Terlarut
Hadil dkk (2018)	- Kekeruhan Air

Sumber: Penulis, 2020

2.2.4 Kontinuitas Pelayanan Air Bersih

Menurut Kalensum (2016), arti kontinuitas adalah bahwa air baku untuk air bersih dapat diambil secara terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap baik pada saat musim kemarau maupun musim hujan. Kontinuitas air bersih juga dapat diartikan bahwa air bersih harus bisa tersedia dalam 24 jam per hari atau setiap hari saat diperlukan (Sinulingga, 2013). Menurut Yuliani dan Rahdriawan (2014), untuk menilai kontinuitas air bersih dapat melalui penilaian seperti berikut:

- a. Air mengalir selama 21-24 jam
- b. Air mengalir selama 18-21 jam
- c. Air mengalir selama 16-18 jam
- d. Air mengalir selama 12-16 jam
- e. Air mengalir kurang dari 12 jam

Kemudian, menurut Joko (2010) kontinuitas di sini adalah bahwa air baku untuk air bersih dapat diambil secara terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap, baik pada musim hujan maupun musim kemarau sehingga kriteria kontinuitas ini erat sekali hubungannya dengan kriteria kuantitas. Kriteria penilaian kontinuitas air menurut Hadil, dkk (2018), yaitu berdasarkan intensitas waktu pemakaian air yang mana dengan melihat kontinuitas air yang disalurkan apakah telah sesuai dengan intensitas pemakaian air oleh pengguna sehingga semakin sering waktu pemakaian air maka semakin baik kontinuitasnya. Intensitas pelayanan air masuk, yaitu untuk melihat apakah pelayanan air bersih yang diterima oleh pengguna sudah sesuai dengan pedoman yang ada (Hadil dkk, 2018). Tingkat kontinuitas pemakaian air dapat dilakukan dengan cara pendekatan aktifitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air, prioritas pemakaian air yaitu

minimal selama 12 jam per hari, yaitu pada jam-jam aktifitas kehidupan, yaitu pada pukul 06.00 – 18.00 (Joko, 2010).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kontinuitas pelayanan air bersih ialah air baku untuk air bersih dapat diambil secara terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap baik. Air bersih harus bisa tersedia dalam 24 jam per hari atau setiap hari saat diperlukan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **tabel 2.5**.

Tabel 2. 5 Sintesa Teori tentang Kontinuitas Pelayanan Air Bersih

Sumber	Variabel
Kalensum (2016)	- Debit Air
Sinulingga (2013), Yuliani dan Rahdriawan (2014), Hadil dkk (2018)	- Estimasi Waktu Air Mengalir
Joko (2010)	- Jangka Waktu Pemakaian

Sumber: Penulis, 2020

2.3 Kinerja Pelayanan Air Bersih

Kinerja merupakan sesuatu hal yang dinilai melalui perilaku, di mana pencapaian hasil penilaian tersebut merupakan hal yang didapatkan oleh suatu individu maupun kelompok melalui sebuah program atau kebijakan (Keban, 2004). Jaringan air bersih menjadi sesuatu hal yang vital untuk masyarakat, sehingga apabila terjadinya gangguan pada sistem tersebut akan menimbulkan menurunnya tingkat kebersihan maupun kesehatan dari masyarakat sehingga jaringan air bersih sebisa mungkin berfungsi terus menerus (Ardiansyah, 2012). Suryokusumo (2008) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan air bersih merupakan hal yang membutuhkan sebuah kebijakan yang didalamnya terdapat berbagai aspek seperti peraturan, pendanaan, kelembagaan, peningkatan akses dan kualitas, maupun peningkatan air baku. Kinerja pelayanan air bersih menurut Suryokusumo (2008) membutuhkan kebijakan terkait dengan aspek kelembagaan, peraturan, pendanaan, peningkatan akses dan kualitas, serta peningkatan air baku.

Indikator kinerja pelayanan menurut Aslamiyah, dkk (2014) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Indikator kinerja pelayanan akan memfasilitasi terpenuhinya kebutuhan konsumen akan air bersih, sehingga untuk mencapai suatu tingkat kepuasan pelanggan terdapat beberapa indikator menurut (Kholiq, 2014) yaitu kepuasan pelanggan,

kualitas, dan tingkat ketersediaan. Kinerja pelayanan air bersih dapat dilihat dari cakupan pelayanan, kualitas air, kontinuitas air dan kemampuan penanganan rata-rata pengaduan perbulan (Fitriyani dan Rahdriawan, 2015). Menurut *World Health Organization* (2003), terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan untuk menyediakan pelayanan air bersih, diantaranya adalah aman dan layak untuk digunakan, dapat mencukupi kebutuhan, dapat dengan mudah diakses, serta terjangkau.

Tabel 2. 6 Sintesa Pustaka tentang Kinerja Pelayanan Air Bersih

Sumber	Definisi Kinerja Pelayanan Air Bersih
Keban (2004)	Hasil penilaian yang didapatkan oleh suatu individu maupun kelompok melalui sebuah program atau kebijakan
Suryokusumo (2008)	Mebutuhkan sebuah kebijakan yang didalamnya terdapat berbagai aspek seperti peraturan, pendanaan, kelembagaan, peningkatan akses dan kualitas, maupun peningkatan air baku
Aslamiyah dkk (2014)	Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas
Kholiq (2014)	Kepuasan pelanggan, kualitas, dan tingkat ketersediaan.
Fitriyani dan Rahdriawan (2015)	Dapat dilihat dari cakupan pelayanan, kualitas air, kontinuitas air dan kemampuan penanganan rata-rata pengaduan perbulan
<i>World Health Organization</i> (2003)	Aman dan layak (<i>safe and acceptable</i>), mencukupi (<i>sufficient</i>), mudah diakses (<i>accessible</i>), dan terjangkau (<i>affordable</i>).

Sumber: Penulis, 2020

2.4 Penelitian Terdahulu

Pada sub bab ini dijelaskan dalam rangkuman hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dari kajian yang dilakukan terhadap beberapa penelitian terdahulu, maka dapat diadopsi beberapa variabel dan alat analisis untuk digunakan dalam penelitian. Adapun pengkajian dari penelitian terdahulu mengenai evaluasi kinerja pelayanan air bersih telah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti Apriyana (2010) dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal di Wilayah Pengembangan Ujung Berung Kota Bandung” dan Hadil (2018) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirta Khayangan Berdasarkan Persepsi Masyarakat Kecamatan Tanah Kampung Kota Sungai Penuh”. Kedua

penelitian ini memiliki fokus penelitian yang sama, yaitu terkait pelayanan air bersih dengan menganalisis dan mengevaluasi kinerjanya.

Kemudian, alat analisis yang digunakan pada penelitian ini, mengadopsi dari penelitian Adnyana dkk (2019) dengan judul “Analisis Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pengelolaan Penyediaan Air Bersih Perdesaan di Desa Bukian Gianyar”, didapatkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja penyediaan air bersih di Desa Bukian, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar memiliki nilai keragaman data yakni 32,906% diantaranya adalah faktor perluasan cakupan pelayanan, komitmen dari aparatur desa, kepedulian dari aparatur dengan, serta kemampuan masyarakatnya dalam membayar tagihan air. Selain itu, digunakan pula alat analisis pada penelitian ini yang diadopsi dari penelitian oleh Rahman dkk (2019) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Puuwatu dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)”, di mana hasil yang diperoleh dari tingkat pelayanan air bersih di Kecamatan Puuwatu diperoleh 61,90% menyatakan pelayanan sudah memuaskan dan 38,10% menyatakan pelayanannya belum memuaskan. Sedangkan hasil ekspektasi yang didapatkan oleh masyarakat menyatakan 66,7% menyatakan sudah sesuai ekspektasi dan 33,33% menyatakan belum sesuai ekspektasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat penelitian terdahulu pada **tabel 2.7**.

Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu

Penelitian (Sumber)	Judul dan Tujuan	Fokus Penelitian	Indikator/Variabel	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
Apriyana, 2010	Judul : Evaluasi Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal di Wilayah Pengembangan Ujung Berung Kota Bandung Tujuan : Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan sarana air bersih komunal yang terdapat di permukiman penduduk di Kota Bandung	Pelayanan Air Bersih	1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Kontinuitas 4. Tarif 5. Pengaduan Tertangani	Analisis Skoring	Hasil yang diperoleh ialah sarana air bersih komunal yang terdapat di lokasi studi seluruhnya memiliki kinerja pelayanan air bersih komunal yang baik.
Rahman, dkk (2019)	Judul : Evaluasi Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Puuwatu dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Tujuan : Untuk mengetahui tingkat pelayanan penyediaan air bersih di Kecamatan Puuwatu selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan dari penyedia air bersih di Kecamatan Puuwatu	Pelayanan Air Bersih	1. Alat yang berfungsi 2. Tempat pembayaran 3. Tempat pengaduan 4. Air mengalir 5. Pencatatan dan perhitungan rekening air 6. Ketepatan informasi 7. Kecepatan dan ketanggapan petugas melayani pelanggan baru 8. Tanggapan petugas menghadapi keluhan masyarakat 9. Keluhan pelanggan secara cepat dan benar 10. Jaminan pelayanan 11. Ketepatan waktu dalam memberikan informasi 12. Keterampilan petugas dalam menagani gangguan teknik 13. Kemudahan dalam menyampaikan keluhan	Importance Performance Analysis	Hasil yang diperoleh dari tingkat pelayanan air bersih di Kecamatan Puuwatu adalah diperoleh 61,90% menyatakan pelayanan sudah memuaskan dan 38,10% menyatakan pelayanannya belum memuaskan. Sedangkan hasil ekspektasi yang didapatkan oleh masyarakat menyatakan 66,7% menyatakan sudah sesuai ekspektasi dan 33,33% menyatakan belum sesuai ekspektasi

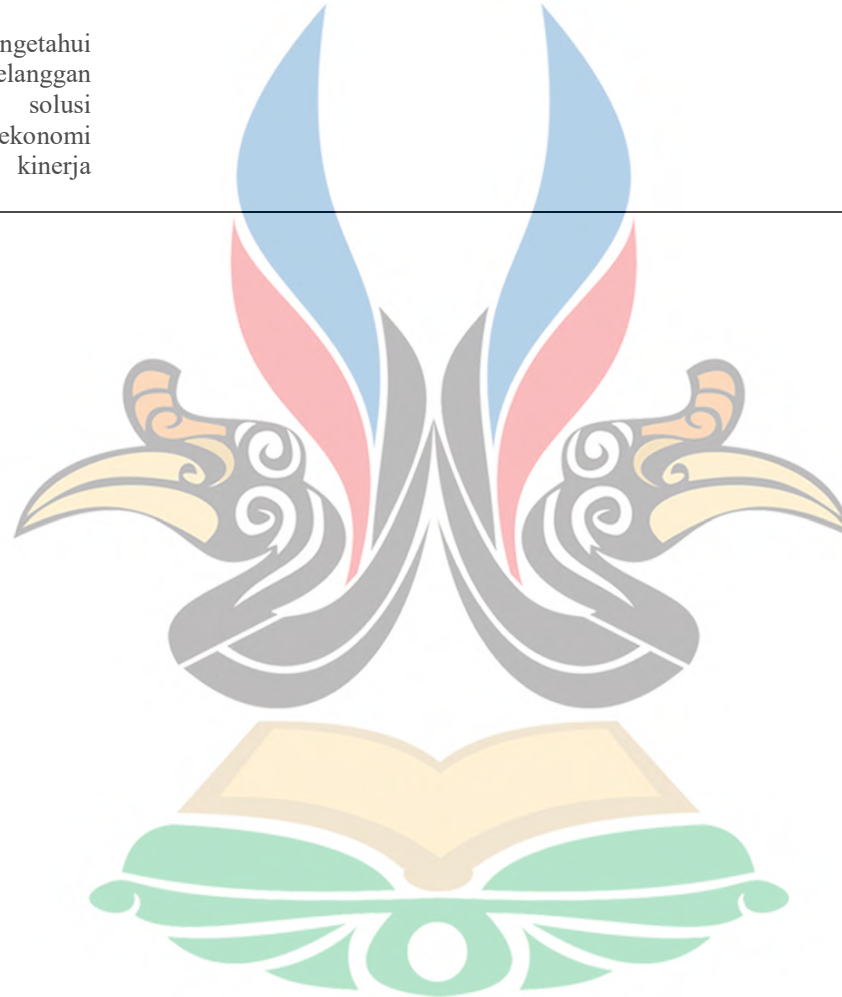
Penelitian (Sumber)	Judul dan Tujuan	Fokus Penelitian	Indikator/Variabel	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
			14. Upaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan 15. Kemudahan dalam memperoleh informasi 16. Air mengalir lancar 17. Air yang didistribusikan ke pelanggan jernih 18. Air yang didistribusikan ke pelanggan tidak berasa 19. Air yang didistribusikan ke pelanggan tidak berbau 20. Air yang didistribusikan ke pelanggan dapat digunakan 21. Tarif yang dikenakan ke pelanggan terjangkau		
Adnyana, dkk (2019)	Judul : Analisis Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pengelolaan Penyediaan Air Bersih Perdesaan di Desa Bukian Gianyar Tujuan : Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pengelolaan air bersih di Desa Bukian, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar.	Pengelolaan Air Bersih	1. Kelembagaan 2. Pendanaan 3. Sumber daya manusia 4. Peralatan/infrastruktur 5. Sumber air 6. Teknologi penyediaan air 7. Kebijakan 8. Penangan masalah 9. Peningkatan pelayanan 10. Organisasi 11. Pemerintah desa 12. Administrasi 13. Pelayanan 14. Pendapatan	Analisis Faktor	Faktor yang dominan mempengaruhi kinerja pengelolaan penyediaan air bersih perdesaan di Desa Bukian, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar adalah faktor peningkatan pelayanan dengan nilai keragaman data sebesar 32,906 persen, yang meliputi variabel: perluasan cakupan pelayanan; kemampuan masyarakat membayar tagihan; kepedulian aparat desa; dan komitmen aparat desa.
Andini (2017)	Judul : Evaluasi Kinerja Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Baru Ulu, Kecamatan Balikpapan Barat, Kota Balikpapan	Penyediaan Air Bersih	1. Warna air 2. Kandungan bakteri dalam air 3. Rasa asin pada air 4. Munculnya lapisan putih berkilau pada air	Importance Performance Analysis	Berdasarkan hasil analisis, indikator penyediaan air bersih yang memiliki kepentingan tinggi disertai kinerja penyediaan yang rendah meliputi kandungan bakteri dalam air, rasa

Penelitian (Sumber)	Judul dan Tujuan	Fokus Penelitian	Indikator/Variabel	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
	Tujuan : Mengevaluasi kinerja penyediaan air bersih di wilayah tersebut menggunakan Importance Performance Analysis agar nantinya hasil yang didapatkan bisa menjadi indikator yang diutamakan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kelurahan Baru Ulu		<ol style="list-style-type: none"> 5. Rasa asam pada air 6. Bau pada air 7. Adanya hewan-hewan kecil dalam air 8. Deras air mengalir 9. Banyaknya jumlah air dari sumber air 10. Banyaknya jumlah air pada penampungan 11. Durasi air mengalir dalam satu hari 12. Durasi air mengalir dalam satu bulan 13. Ketersediaan air di pagi hari 14. Ketersediaan air di sore hari 15. Kemauan masyarakat untuk membayar 16. Kemampuan masyarakat untuk membayar 17. Jarak dari tempat tinggal menuju air bersih 18. Peraturan pengelolaan dari lembaga yang berwenang 19. Adanya keterlibatan kelompok wanita 20. Pengelolaan keuangan 21. Kemampuan masyarakat dalam mengelola air bersih 22. Cakupan pelayanan air bersih dari lembaga pengelola 23. Minat masyarakat dalam mendukung upaya penyediaan air bersih 24. Kemauan masyarakat 		asin pada air, bau pada air, deras air mengalir, banyaknya jumlah air dari sumbernya, durasi air mengalir dalam satu hari, ketersediaan air pada pagi hari, dan persetujuan masyarakat mengenai tarif air.

Penelitian (Sumber)	Judul dan Tujuan	Fokus Penelitian	Indikator/Variabel	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
			memiliki sistem penyediaan air bersih yang berkelanjutan 25. Tanggung jawab dan pemeliharaan operasional 26. Adanya kegiatan pengaturan masyarakat 27. Adanya kegiatan pendidikan kesehatan 28. Persetujuan mengenai tarif air 29. Persetujuan mengenai tingkat penyediaan air 30. Kebisingan yang ditimbulkan oleh sistem penyedia air 31. Polusi udara yang ditimbulkan oleh sistem penyedia air.		
Hadil (2018)	Judul : Evaluasi Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirta Khayangan Berdasarkan Persepsi Masyarakat Kecamatan Tanah Kampung Kota Sungai Penuh Tujuan : Menganalisis tingkat pelayanan air bersih berdasarkan persepsi masyarakat di Kecamatan Tanah Kampung Kota Sungai Penuh	Pelayanan Air Bersih	1. Kuantitas Air 2. Kualitas Air 3. Kontinuitas Air 4. Tarif dan Denda Air	Skoring	Hasil analisis didapat bahwa tingkat pelayanan air bersih di Kecamatan Tanah Kampung yaitu 85%. serta kesesuaian lokasi IPA di Kecamatan Tanah Kampung berada didaerah permukiman dengan keterangan 0-2%. Hasil evaluasi diketahui bahwa pelayanan air bersih di Kecamatan Tanah Kampung berdasarkan masyarakat dinilai "Baik" dengan rata-rata skor yaitu 2,75.
Tell (2017)	Judul : Evaluasi dan Peningkatkan Aspek Pelayanan PDAM Nusa Kenari Alor Berdasarkan Importance Performance Analysis	Evaluasi Pelayanan Air Bersih	1. Bukti fisik 2. Kendalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Importance Performance Analysis	Hasil evaluasi terhadap aspek pelayanan PDAM Nusa Kenari Alor adalah masih terdapat kesenjangan antara kepentingan pelanggan dengan kinerja PDAM dengan nilai sebesar 26,92. Hasil analisis juga

Penelitian (Sumber)	Judul dan Tujuan	Fokus Penelitian	Indikator/Variabel	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
	Tujuan : Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta memberikan solusi secara teknis dan ekonomi dalam peningkatan kinerja PDAM				menyimpulkan pelanggan kurang puas terhadap kinerja pelayanan PDAM saat ini dengan nilai Tki total sebesar 67,56%.

Sumber: Penulis, 2020



2.5 Sintesa Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil dari sintesa tinjauan pustaka yang telah dilakukan, berikut ini merupakan rangkuman hasil sintesa tinjauan pustaka tersebut. Pembahasan sintesa teori bertujuan untuk merumuskan indikator dan variabel apa saja yang akan digunakan untuk menjawab sasaran penelitian sehingga didapatkan indikator dan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Adapun sintesa tinjauan pustaka yang didapatkan dari berbagai sumber mengenai penelitian ini dapat dilihat pada **tabel 2.8**.

Tabel 2. 8 Sintesa Tinjauan Pustaka

Indikator	Variabel	Sumber
Kuantitas Air Bersih	1. Cakupan Pelayanan Air Bersih	Kalensum, Joko, Yuliani dan Rahdriawan, Lestari dkk., Yolenta, Setiyaningsih, Hadil dkk, Wahyuni, Aronggear dkk, Sugiarto
	2. Banyak Air Didapat Setiap Bulan	
	3. Debit Air	
	4. Tingkat Konsumsi Air	
	5. Jumlah Pelanggan Air	
	6. Jenis Pekerjaan yang Memanfaatkan Sumber Daya Air	
Kualitas Air Bersih	1. Tidak Berwarna	Effendi, Waluyo, Notoatmodjo, Kalensum, Kusnaedi, Notoatmodjo, Joko, Hadil dkk
	2. Tidak Berbau	
	3. Tidak Berasa	
	4. Jernih	
	5. Tidak Mengandung Bahan Kimia	
	6. Bebas dari Bakteri Patogen	
	7. Suhu dibawah Suhu Udara di Luarnya	
	8. Kekeruhan Air	
Kontinuitas Air Bersih	1. Estimasi Waktu Air Mengalir	Kalensum, Sinulingga, Yuliani dan Rahdriawan, Hadil dkk, Joko, Sugiarto
	2. Jangka Waktu Pemakaian	

Sumber: Penulis, 2020