

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap manusia memiliki hak untuk memperoleh akses terhadap air bersih dalam kuantitas dan kualitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka seperti minum, memasak, dan keperluan rumah tangga yang mendasar (Gleick, 1999). Namun, pada kenyataannya dewasa ini, masih banyak warga di seluruh Indonesia yang kesulitan mengakses air bersih karena keterbatasan infrastruktur yang ada.

Sesuai dengan amanat RPJPN 2005–2025 dan RPJMN 2015-2019, Pemerintah melalui program pembangunan nasional “Akses Universal Air Minum dan Sanitasi Tahun 2019”, menetapkan bahwa pada tahun 2019, Indonesia dapat menyediakan layanan air minum dan sanitasi yang layak bagi 100% rakyat Indonesia. Untuk kebutuhan air minum secara nasional sampai dengan tahun 2015 Indonesia baru mampu menyediakan akses yang layak bagi 68% dari total penduduk Indonesia, sedangkan untuk kebutuhan sanitasi dasar, Indonesia baru mampu menyediakan akses sanitasi layak bagi 60% dari total penduduk Indonesia. Di antara masyarakat yang belum terlayani, masyarakat berpenghasilan rendah di pedesaan dan peri-urban termasuk kelompok yang rentan mengakses air minum dan sanitasi yang layak tersebut.

Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) adalah salah satu program andalan Pemerintah untuk meningkatkan akses masyarakat pedesaan dan pinggiran terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak melalui pendekatan berbasis masyarakat (PAMSIMAS, 2016). Sebagai program stimulan dengan pendekatan berbasis masyarakat, Pamsimas menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama dan sekaligus sebagai penanggung jawab pelaksanaan kegiatan. Program ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi penyediaan air minum perpipaan non-PDAM yang melayani daerah-daerah yang masih belum dilayani oleh PDAM dan solusi dalam penyediaan

layanan sanitasi yang layak serta praktek Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).

Pada tingkat desa/kelurahan, lembaga yang bertugas secara langsung dalam mengelola sistem penyediaan air minum terbangun dari Program Pamsimas adalah Badan Pengelola Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (BPSPAMS). Lembaga ini dibentuk oleh masyarakat dan berperan dalam program mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, sampai pengoperasian dan pemeliharaan serta dukungan keberlanjutan kegiatan program (PAMSIMAS, 2016).

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah dengan predikat kota metropolitan dan yang telah mengalami pertumbuhan yang sangat dinamis dengan jumlah penduduk pada tahun 2015 tercatat 1,7 juta lebih dan luas wilayah 37.370 hektar. Jumlah penduduk besar dan selalu bertambah setiap tahunnya berakibat pada meningkatnya kebutuhan air minum. Oleh karena itu sejak tahun 2008 Kota Semarang mengikuti Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) untuk memenuhi kebutuhan air minum penduduk yang daerahnya belum dilayani oleh PDAM. Sampai dengan tahun 2015, jumlah kelurahan yang telah mendapatkan program Pamsimas adalah 91 kelurahan.

Pada tahun 2016 Asosiasi Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Tirta Atlas Kota Semarang sebagai forum perkumpulan BPSPAMS melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja BPSPAMS di kelurahan-kelurahan yang mengikuti Program Pamsimas. Dari hasil monitoring dan evaluasi diperoleh daftar kelurahan yang memiliki BPSPAMS dengan kinerja terbaik sampai terburuk (Lampiran 1). Terdapat empat kelompok kelurahan berdasarkan nilai dan predikat yang diperoleh.

Kelompok pertama adalah kelurahan-kelurahan dengan BPSPAMS berpredikat mandiri. Kelurahan-kelurahan yang ada dalam kelompok ini dianggap berhasil dalam program Pamsimas karena memiliki BPSPAMS yang kinerjanya baik. Ada 16 kelurahan yang berada dalam kelompok ini. Dari Lampiran 1 dapat dilihat kelurahan Mijen menempati peringkat pertama. Kelurahan Mijen menerima program Pamsimas pada tahun 2010. Pada tahun 2012 Kelurahan Mijen

mendapatkan hibah berupa HID (Hibah Insentif Desa). Pada tahun 2015 Kelurahan Mijen kembali mendapatkan hibah berupa HIK (Hibah Insentif Kota).

Kelompok yang kedua adalah kelurahan-kelurahan dengan BPSPAMS berpredikat berkembang. Mayoritas kelurahan-kelurahan yang menerima Program Pamsimas berada dalam kelompok ini yaitu sebanyak 66 kelurahan. Kelurahan yang mendapatkan peringkat tertinggi dalam kelompok ini adalah Kelurahan Cepoko. Kelurahan Cepoko mendapatkan Program Pamsimas pada tahun 2010. Pada tahun 2013 Kelurahan Cepoko mendapatkan Hibah Insentif Kota (HIK).

Kelompok yang ketiga adalah kelurahan-kelurahan dengan BPSPAMS berpredikat tumbuh. Kelurahan-kelurahan yang ada dalam kategori ini biasanya adalah kelurahan yang baru menerima Program Pamsimas. Namun terdapat fenomena menarik dimana ada beberapa kelurahan yang sudah menerima program ini selama beberapa tahun namun masih berada dalam kategori ini. Kelurahan tersebut adalah Kelurahan Mangunharjo yang menerima program Pamsimas pada tahun 2009, Kelurahan Jabungan yang menerima program Pamsimas pada tahun 2010, dan kelurahan Sendangguwo yang menerima program Pamsimas pada tahun 2013. Kelurahan yang mendapatkan nilai terendah dalam kategori ini adalah kelurahan Mangunharjo.

Kelompok yang keempat adalah kelurahan-kelurahan dengan BPSPAMS berpredikat mati. Kelurahan yang berada dalam kelompok ini tergolong kelurahan yang gagal dalam Program Pamsimas. Ada dua kelurahan yang masuk dalam kategori ini, yaitu Kelurahan Sadeng dan Kelurahan Kalicari. Kelurahan yang menempati peringkat paling bawah adalah Kelurahan Sadeng.

Sebagai pengelola sistem penyediaan air minum terbangun di tingkat desa/kelurahan, kinerja BPSPAMS berkontribusi terhadap kinerja pelayanan Pamsimas di tingkat desa. Berdasarkan uraian tersebut ditemukan permasalahan yaitu belum semua kelurahan penerima program Pamsimas memiliki kinerja pelayanan yang baik. Hal ini terutama terjadi pada kelurahan yang memiliki BPSPAMS dengan predikat tumbuh dan mati. Dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan program Pamsimas di kelurahan-kelurahan ini buruk.

Menurut Anderson, Fornel & Lehman (1994), pelayanan yang memiliki kinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan Gleick (1999) menyatakan bahwa sudah menjadi hak setiap orang untuk memperoleh air bersih dalam jumlah dan kualitas yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, sehingga pelayanan air bersih menyangkut kesesuaian antara kebutuhan masyarakat akan air bersih dan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, penulis ingin mengkaji secara lebih mendalam bagaimana persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan Pamsimas di kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat mandiri, berkembang, dan tumbuh serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Kelurahan Mijen dipilih sebagai wakil dari kelompok kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat mandiri, Kelurahan Cepoko dipilih sebagai wakil dari kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat berkembang, Kelurahan Mangunharjo dipilih sebagai wakil dari kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat tumbuh dan Kelurahan Sadeng dipilih sebagai wakil dari kelurahan yang mewakili BP-SPAMS dengan predikat mati.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari hasil monitoring dan evaluasi kinerja BP-SPAMS yang dilakukan oleh Asosiasi Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (Asosiasi SPAMS) Kota Semarang pada tahun 2016, diketahui bahwa belum semua kelurahan penerima program Pamsimas di Kota Semarang memiliki kinerja pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi tersebut, penulis ingin mengkaji secara lebih mendalam bagaimana kinerja pelayanan Pamsimas dinilai dari persepsi masyarakat sebagai penerima manfaat program. Objek penelitian adalah kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat mandiri, berkembang, tumbuh, dan mati.

Untuk lebih lanjut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu:

*“Bagaimana persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo dan Sadeng Kota Semarang dan mengapa demikian?”*

### **1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian**

Dengan latar belakang yang menggambarkan kondisi berbeda mengenai tingkat keberhasilan pelayanan sarana penyediaan air minum yang dibangun dari Program Pamsimas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang serta hal-hal yang mempengaruhinya.

Sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang.
2. Identifikasi hal-hal yang mempengaruhi kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang menurut persepsi masyarakat.
3. Analisis kinerja pelayanan Pamsimas menurut persepsi masyarakat di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya wawasan ilmu pengetahuan mengenai program Pamsimas secara mendalam dan hal-hal yang mempengaruhi kinerja pelayanan program Pamsimas menurut masyarakat sebagai penerima manfaat di kelurahan-kelurahan yang menjadi obyek penelitian.

Secara khusus penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi untuk memberikan masukan bagi Kota Semarang untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan program Pamsimas.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Materi**

Dengan maksud untuk memperjelas dan mempersempit permasalahan yang dibahas, penulis merasa perlu untuk membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ditekankan pada pembahasan mengenai persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan sistem penyediaan air minum yang dibangun melalui

program Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang.

2. Mengkaji hal-hal yang mempengaruhi kinerja pelayanan sistem penyediaan air minum yang dibangun melalui program Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang menurut persepsi masyarakat.
3. Masyarakat dalam hal ini adalah masyarakat yang dilayani program Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang.

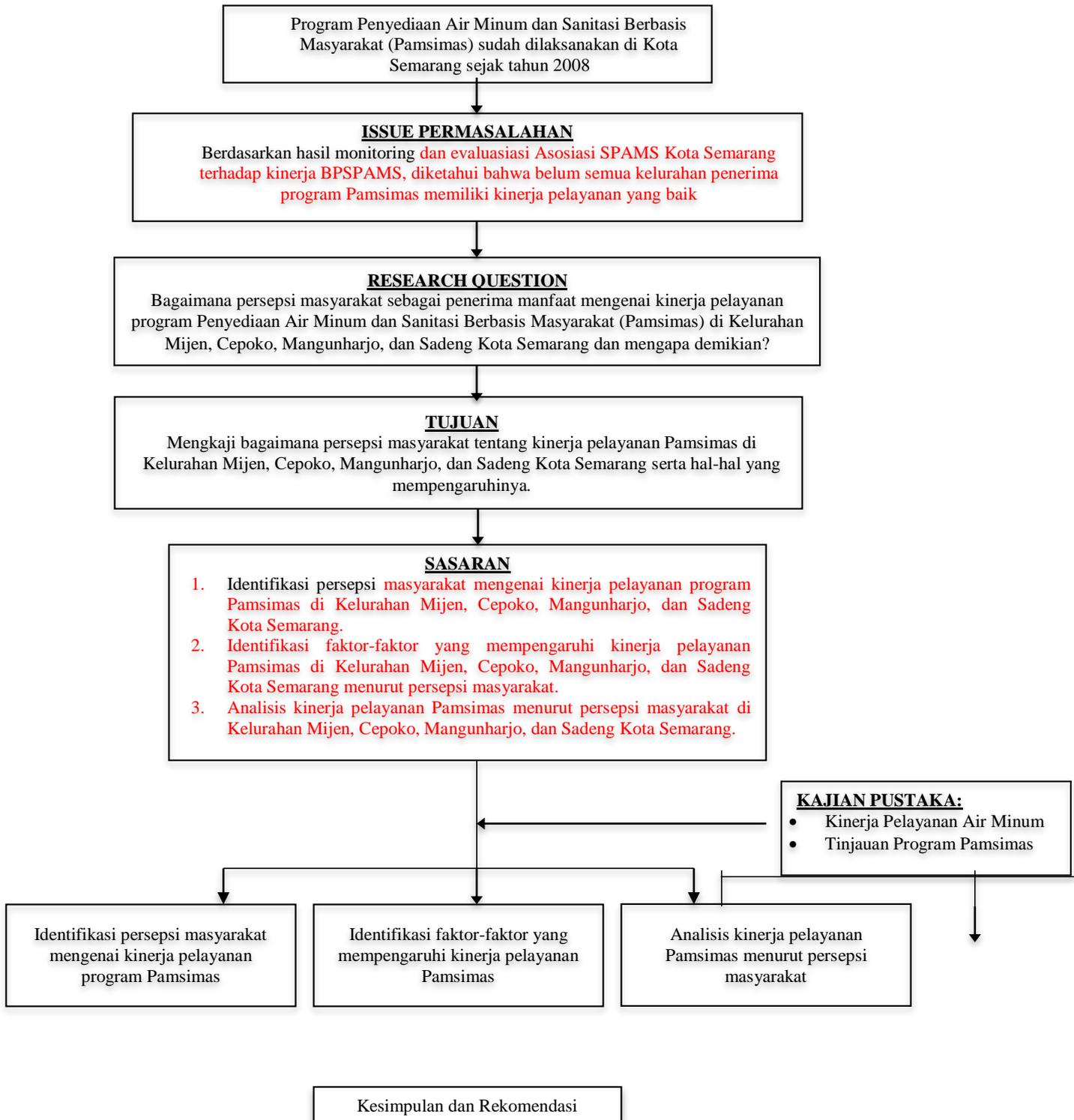
### **1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah**

Ruang lingkup wilayah penelitian ini adalah di Kota Semarang di wilayah kelurahan:

1. Kelurahan Mijen, Kecamatan Mijen
2. Kelurahan Cepoko, Kecamatan Gunung Pati
3. Kelurahan Mangunharjo, Kecamatan Tembalang
4. Kelurahan Sadeng, Kecamatan Gunung Pati

### **1.6 Kerangka Pemikiran**

Agar penelitian dapat lebih terarah untuk mencapai tujuan, maka dibuat kerangka pemikiran, seperti dalam Gambar 1.1.



Sumber: Analisis, 2017

**GAMBAR 1.1.**  
**KERANGKA PEMIKIRAN**

## **1.7 Pendekatan Penelitian dan Metode Penelitian**

### **1.7.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan dan sasaran penelitian. Berdasarkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai maka pendekatan penelitian yang akan dilakukan adalah kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji bagaimana persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang serta hal-hal yang mempengaruhinya. Tujuan tersebut menggambarkan bahwa penelitian ini mengkaji persepsi masyarakat secara mendalam, yang didasarkan pada kondisi empirik yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif (kata-kata dan gambar) hasil wawancara dan observasi lapangan yang diperkuat dengan data kuantitatif (angka-angka) untuk memperkuat validitas data atau memperkaya ketersediaan data.

Pendekatan deskriptif bertujuan memaparkan data hasil penelitian (Silalahi, 2009). Studi deskriptif dimaksudkan untuk melakukan penelitian dengan mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap kondisi dan fenomena yang terjadi di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo dan Sadeng dalam hal kinerja pelayanan Pamsimas dari data dan informasi yang didapatkan dalam penelitian.

### **1.7.2 Metode Penelitian**

Dengan dasar pendekatan penelitian seperti yang telah dijelaskan, maka penelitian ini difokuskan sebagai penelitian kualitatif studi kasus. Studi kasus adalah suatu penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, terutama bila batas-batas antara fenomena dan konteks tidak jelas (Yin, 1994). Lebih lanjut Yin menyampaikan bahwa studi kasus merupakan metode yang dipilih bila pertanyaan penelitian yang diajukan adalah pertanyaan-pertanyaan “how” (bagaimana) atau “why” (mengapa), bila peneliti memiliki kendali yang kecil terhadap kejadian yang berlangsung, dan bila penelitian fokus pada fenomena yang terjadi pada waktu sekarang dalam konteks kehidupan nyata.

Dalam penelitian ini pertanyaan bagaimana akan mengkaji sejauh mana kinerja pelayanan Pamsimas menurut persepsi masyarakat. Sedangkan pertanyaan mengapa akan mengkaji lebih lanjut mengapa kinerja pelayanannya seperti itu, hal-hal apa yang mempengaruhi/menyebabkan kinerjanya menjadi seperti itu menurut persepsi masyarakat. Hal ini disesuaikan dengan fakta dan fenomena yang terjadi, dimana suatu problem atau situasi tertentu dipahami dengan amat mendalam sehingga dapat mengidentifikasi kasus yang kaya dengan informasi (Patton, 2002).

### **1.7.3 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai suatu proses untuk mendapatkan data empiris melalui narasumber dengan menggunakan metode tertentu. Teknik pengumpulan data secara umum dibagi menjadi dua, yaitu: pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder.

Pengumpulan data primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti secara langsung kepada objek penelitian di lapangan, baik melalui pengamatan (observasi) langsung maupun wawancara (interview), sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan peneliti dengan dengan cara tidak langsung ke objek penelitian, tetapi melalui penelitian terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian (Singarimbun, 1995).

#### **1.7.3.1 Data Primer**

Data primer dikumpulkan dengan cara observasi lapangan dan wawancara langsung. Menurut Sugiyono (2012), observasi digunakan apabila penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam. Teknik observasi dilakukan dengan cara pengamatan di lapangan guna melihat langsung kondisi empiris kinerja pelayanan Pamsimas menurut persepsi masyarakat di kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng. Observasi lapangan sangat penting dilakukan untuk mendapatkan informasi, pemahaman lebih detail atas objek penelitian.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus

diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari narasumber yang lebih mendalam dan jumlah narasumbernya sedikit/kecil (Sugiyono, 2012). Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview adalah sebagai berikut:

1. Bahwa subyek (narasumber) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Sugiyono (2012), menyatakan bahwa wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun menggunakan telepon.

- Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya juga telah disiapkan.

- Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada:

1. Pihak Pemerintah, dalam hal ini DPMU Pamsimas Kota Semarang.
2. Ketua Asosiasi Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Tirta Atlas Kota Semarang.
3. Ketua BPSPAMS sebagai pengelola Pamsimas di tingkat kelurahan.
4. Masyarakat yang tinggal di kelurahan lokasi penelitian dan dilayani oleh Program Pamsimas.

### **1.7.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dengan mengkaji berbagai sumber data sekunder yang ada atau kepustakaan yang tersedia seperti dokumen perencanaan, laporan, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen penting lainnya yang mendukung tujuan penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari instansi pemerintah di Kota Semarang yang terkait dengan penelitian yaitu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Semarang, selain itu data juga didapatkan dari Asosiasi Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Tirta Atlas Kota Semarang.

Data sekunder tersebut berupa dokumen mengenai gambaran umum wilayah dan data-data tentang pelaksanaan Program Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang.

### **1.7.3.3 Triangulasi Data**

Triangulasi merupakan teknik penggabungan dari teknik pengumpulan data yang sudah diuraikan diatas. Teknik ini digunakan terutama untuk mengetahui secara lebih tepat data yang diperoleh bersifat *convergent* (meluas), tidak konsisten dan kontradiksi, seperti dinyatakan oleh Mathison (1988) bahwa triangulasi bertujuan untuk menyediakan bukti (*evidence*), baik itu yang sifatnya meluas (*convergent*), tidak konsisten (*inconsistent*), atau bertentangan (*contradictory*). Dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh diharapkan akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti. Yin (2003) menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (*triangulation*) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Menurut Mathison (1988) dalam penelitian kualitatif, penggunaan teknik triangulasi dalam pengumpulan data juga sekaligus berfungsi menguji validitas data, yakni mengecek validitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Dalam hal ini, triangulasi bisa merupakan triangulasi teknik, yaitu: pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama; atau triangulasi sumber, yaitu: pengumpulan data dengan menggunakan satu teknik pengumpulan data tertentu (misalnya wawancara) untuk mendapatkan data dari

sumber yang berbeda-beda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara; membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan cara membandingkan hasil wawancara, pengamatan/observasi, dan dokumen yang ada untuk memperoleh data yang valid. Teknik triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel I.1.

**TABEL I.1**  
**TEKNIK TRIANGULASI**

	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Rumusan hasil penelitian</b>
<b>1. Wawancara</b>	Hasil wawancara	
Narasumber 1		
Narasumber 2		
dst		
<b>2. Observasi</b>	Hasil observasi	
<b>3. Telaah dokumen</b>	Hasil telaah dokumen	

*Sumber: Hasil analisis, 2017*

#### **1.7.4 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh berasal dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik koleksi data yang beragam (triangulasi) sebagaimana sudah diuraikan diatas, dan teknik ini dilakukan secara terus menerus hingga peneliti menganggap data yang dibutuhkan mencapai titik jenuh (dianggap cukup). Dengan cara demikian, profil (gambaran dan keadaan) data yang terhimpun akan memiliki variasi yang sangat tinggi. Jenis datanya sendiri secara umum tentu merupakan data kualitatif, meskipun data kuantitatif tetap dapat digunakan dan dimanfaatkan.

Secara umum, analisis data dalam pendekatan kualitatif (dan dengan demikian dalam metode studi kasus sebagai salah satu bentuk yang banyak digunakan dalam tradisi penelitian kualitatif) dapat dirumuskan sebagai proses mencari, menghimpun dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh di

lapangan (berupa hasil wawancara, observasi partisipasi, dan catatan-catatan lapangan lainnya) sehingga mudah difahami dan dipublikasikan kepada masyarakat luas (Bogdan dan Biklen, 1982). Analisis data ini dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola tertentu, memilih mana yang penting dan akan dikaji secara mendalam (melakukan interpretasi), kemudian merumuskan kesimpulan dan mempublikasikannya kepada pembaca dan masyarakat luas.

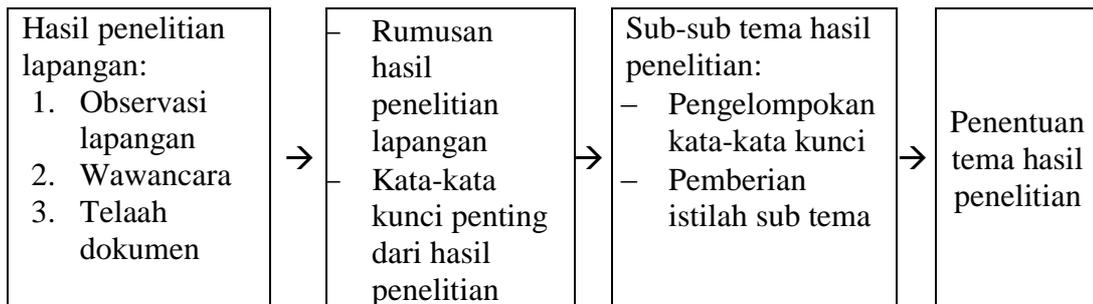
Miles, Huberman, dan Saldana (2014) menyatakan, bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas selama proses pengumpulan data lapangan, hingga peneliti menganggap data yang terkumpul sudah mencapai titik jenuh (dianggap cukup dan kredibel). Mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldana, kegiatan analisis data ini mencakup serangkaian langkah sebagai berikut: penyederhanaan data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/pengujian (*conclusion drawing/verification*).

Pada tahap reduksi atau penyederhanaan data ini penulis akan merangkum; memilah dan mengkategorisasi data untuk menentukan mana data yang penting dan relevan serta mana data yang tidak penting dan tidak/kurang relevan; kemudian mencari dan memetakan tema serta kecenderungan polanya dari data-data tersebut.

Setelah data direduksi, langkah analisis kedua yang akan penulis lakukan adalah mendisplaykan data. Display atau penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian atau narasi singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan cara atau media lain yang relevan, seperti grafik dan matrik. Dalam konteks ini, Miles, Huberman, dan Saldana sendiri menyatakan bahwa cara yang paling sering digunakan dalam penyajian data penelitian kualitatif adalah dengan teks-teks yang bersifat naratif.

Langkah terakhir atau langkah ketiga analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Langkah terakhir ini dilakukan setelah penyajian berbagai data yang dibutuhkan sesuai fokus/pertanyaan-pertanyaan penelitian dan, berdasarkan *data display* inilah dirumuskan jawaban atau kesimpulan sementara (hipotesis) atas

fokus/pertanyaan-pertanyaan penelitian yang sudah dirumuskan di awal penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tahapan analisis data pada Gambar 1.2 berikut:



Sumber: Hasil analisis, 2017

**GAMBAR 1.2**  
**TAHAPAN ANALISIS DATA**

## 1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari 5 (lima) bab, masing–masing bab adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan dan sasaran, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari ruang lingkup substansial dan ruang lingkup spasial, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bab ini berisikan teori–teori yang berkaitan dengan permasalahan studi berdasarkan literatur yang digunakan. Secara garis besar pada bab ini berisikan tinjauan program Pamsimas dan teori tentang kinerja pelayanan publik.

### **BAB III GAMBARAN WILAYAH STUDI**

Pada bab ini menguraikan mengenai gambaran program Pamsimas, gambaran umum wilayah dan karakteristik penduduk di wilayah studi.

#### **BAB IV ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM PROGRAM PAMSIMAS DAN HAL-HAL YANG MEMPENGARUHINYA**

Bab ini berisi mengenai analisa yang dilakukan untuk mencapai tujuan studi. Terdapat dua analisa dalam studi ini, yaitu: analisis persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan Pamsimas dan analisis persepsi masyarakat tentang hal-hal yang mempengaruhi kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini menjelaskan hasil studi secara keseluruhan mengenai kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang serta hal-hal yang mempengaruhinya dan rekomendasi yang dikeluarkan.