

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Diagram Alir Penelitian

Gambar 3.1 merupakan diagram alir penelitian dari arahan strategi pengembangan manajemen pengangkutan dan pengolahan limbah pada IPAL Duri Kosambi



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

### 3.2 Variabel

Variabel merupakan objek yang diobservasi dalam suatu penyelidikan. Penelitian dimaksudkan untuk menyelidiki gejala atau peristiwa. Gejala atau peristiwa yang diteliti adalah suatu fenomena tertentu yang dipresentasikan oleh konsep atau variabel. Baik konsep maupun variabel merupakan sesuatu yang bersifat umum sehingga untuk mempelajari konsep dan variabel perlu dilakukan pengukuran terhadap konsep atau variabel tersebut. (Ulber, 2009). Pada **tabel 3.1** disebutkan beberapa variabel dalam penelitian terkait peningkatan kualitas pelayanan pengangkutan dan pengolahan air limbah pada IPAL Duri Kosambi.

**Tabel 3. 1 Variabel Penelitian**

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Referensi
Mengidentifikasi permasalahan pengangkutan dan pengolahan limbah yang berada di wilayah pelayanan serta persepsi masyarakat mengenai kinerja IPAL Duri Kosambi.	- Sanitasi lingkungan	- Permasalahan pengangkutan dan pengolahan limbah yang ada	Pedoman Perencanaan Pengelolaan Air Limbah Dengan Sistem Terpusat, Pokja AMPL Nasional (Kelompok Kerja Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Nasional) <i>DKI Jakarta Sewerage Development Project Report</i>
	- Sosial & budaya	- Sikap dan penggunaan terhadap fasilitas pengolahan air limbah	
	- Fisik	- Cakupan pelayanan IPAL	
	- Teknis	- SDM - Sistem pengangkutan dan pengolahan limbah	
Mengukur WTP masyarakat untuk membayar biaya pelayanan IPAL Duri Kosambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah	- Non teknis	- Biaya operasional - Ketersediaan lahan - Ketersediaan biaya konstruksi & operasi	Pergub Provinsi DKI Jakarta No. 133 Tahun 2010  Gasperz (1997)
	- Persepsi Masyarakat	- Kemudahan mendapatkan pelayanan - Kenyamanan - Ketepatan waktu - Tanggung jawab - Kelengkapan - Kesopanan - Pelayanan pribadi - Atribut pendukung lainnya	
	- Ekonomi	- Biaya operasional - Skenario penentuan tarif	
	- Kemauan untuk membayar	- Penghasilan pengguna perbulan - Alokasi biaya untuk pelayanan IPAL - Pelayanan pengolahan	

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Referensi
		limbah yang ditawarkan	
		- Kualitas dan kuantitas pelayanan	
		- Utilitas	

Sumber : Hasil pemikiran, 2013

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Data merupakan bahan yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Data dan kualitas data merupakan pokok penting dalam penelitian karena menentukan kualitas hasil penelitian. Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai satu proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu. (Ulber, 2009)

Dalam metode pengumpulan data terdapat dua data yang akan digunakan yakni data primer dan data sekunder.

#### 3.3.1 Data primer

Data primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah dari pelaku yang disebut “first-hand information”. Data yang dikumpulkan dari situasi actual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer. (Ulber, 2009). Data yang dikumpulkan berasal dari penduduk yang berada di ruang lingkup pelayanan IPAL Duri Kosambi. Data penduduk berupa karakteristik penduduk, kemampuan membayar, kemauan membayar, dan persepsi penduduk untuk peningkatan kualitas pelayanan IPAL Duri Kosambi. Adapun teknik pengumpulan data primer adalah sebagai berikut

##### A. Kuisioner

Kuisioner atau angket merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang diisyaratkan dan bagaimana mengukur variable yang diminati. Satu kuisioner atau angket adalah satu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan (Ulber, 2009). Kuisioner terlebih dahulu didesain sedemikian rupa menjadi tiga bagian yaitu kuisioner karakteristik penduduk, WTP, dan IPA sehingga dapat dikumpulkan, diolah, dan dianalisis. Kuisioner ini bertujuan untuk mengetahui akar masalah terkait dengan pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah dan juga persepsi

masyarakat terhadap kinerja dan kemauan untuk membayar biaya pelayanan IPAL Duri Kosambi.

#### B. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisasi. Wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai diwawancara untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. (Ulber, 2009). Wawancara yang dilakukan di lapangan ditujukan kepada orang-orang terkait pelayanan IPAL Duri Kosambi, seperti orang yang menggunakan pelayanan IPAL dan juga petugas/pegawai instansi terkait pengangkutan dan pengolahan limbah.

### 3.3.2 Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, pembahasan tentang materi original. Sumber sekunder disebut sebagai “second-hand information” Data sekunder diperoleh dari

#### A. Studi literature/Pustaka

Studi literatur/pustaka dilakukan dengan mencari materi bahasan yang sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dipergunakan dalam proses analisis. Materi tersebut dapat diperoleh dari laporan penelitian, pustaka (referensi buku), serta peraturan atau perundang-undangan yang ada.

#### B. Instansi

Data dari instansi pemerintah yang diperlukan adalah data yang berkaitan dengan objek penelitian. Data tersebut digunakan untuk membandingkan dengan kondisi eksisting di wilayah studi.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Teknik sampel dibutuhkan peneliti untuk melakukan survey primer di lokasi studi. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah masyarakat yang bertempat tinggal di ruang lingkup pelayanan IPAL Duri Kosambi yaitu di 25

kelurahan yang berada di Kotamadya Jakarta Barat yang terdiri dari Kelurahan Semanan, Duri Kosambi, Rawa Buaya, Kembangan Utara, Kembangan Selatan, Kedaungkaliangke, Kedoya Utara, Kedoya Selatan, Wijayakusuma, Duri Kepa, Jelambar Baru, Jelambar, Grogol, Tomang, Tanjung Duren Utara, Tanjung Duren Selatan, Jatipulo, Kota Bambu Utara, Kota Bambu Selatan, Kemanggisan, Palmerah, Slipi, Petamburan, Bendungan Hilir, dan Gelora yang direncanakan akan menggunakan IPAL Duri Kosambi dimana belum semua KK yang menggunakan pelayanan IPAL Duri Kosambi Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel adalah *Purposive Random Sampling* dengan alasan pemilihan sampel didasarkan pada karakteristik KK yang sudah menggunakan pelayanan IPAL Duri Kosambi, akan tetapi jumlah KK yang menggunakan pelayanan IPAL Duri Kosambi tidak diketahui jumlahnya. Untuk menentukan sampel yang akan diambil, digunakan metode *slovin* dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah Populasi  
 e = batas toleransi kesalahan (10%)

Batas toleransi ini dinyatakan dengan presentase. Semakin kecil tingkat toleransi kesalahannya, semakin akurat sampel yang menggambarkan populasi.

**Tabel 3.2** menjelaskan populasi yang terdiri dari jumlah KK yang berada di wilayah pelayanan IPAL Duri Kosambi

**Tabel 3.2 Data Jumlah KK Wilayah Pelayanan IPAL Duri Kosambi di Tahun 2011**

No.	Kelurahan	Jumlah KK	Persentase	Sampel
1	Semanan	20.473	7.72%	8
2	Duri Kosambi	22.876	8.52%	9
3	Rawa Buaya	19.579	7.29%	7
4.	Kembangan Utara	16.247	6.05%	6
5.	Kembangan selatan	8.448	3.14%	3
6.	Kedoya Utara	16.363	6.09%	6
7.	Kedoya Selatan	9.963	3.71%	4
8	Kedaungkaliangke	10.642	3.96%	4
9.	Wijaya Kusuma	11.142	4.15%	4
10.	Duri Kepa	16.056	5.98%	6
11.	Jelambar	8.780	3.27%	3
12.	Jelambar Baru	9.307	3.46%	3
13.	Grogol	8343	3.10%	3
14.	Tomang	11.145	4.15%	4
15.	Tanjung Duren Utara	7.291	2.71%	3
16.	Tanjung Duren Selatan	8.963	3.33%	3
17.	Jatipulo	6.857	2.55%	3

18.	Kota Bambu Utara	5.530	2.06%	2
19.	Kota Bambu Selatan	7.658	2.85%	3
20.	Kemanggisan	8.014	2.98%	3
21.	Palmerah	18.851	7.02%	7
22.	Slipi	4.699	1.75%	2
23.	Petamburan	8297	3.09%	3
24.	Bendungan Hilir	6.515	2.42%	2
25.	Gelora	998	0.37%	0
	<b>Total</b>	<b>268.408</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Sumber : Sensus Penduduk Tahun 2010, BPS Provinsi DKI Jakarta

Setelah dihitung, sampel yang akan digunakan adalah 100 KK yang sudah menggunakan pelayanan IPAL Duri Kosambi dengan menggunakan batas toleransi kesalahan 10%.

### 3.5 Metode analisis

#### 3.5.1 Analisis Akar Masalah - Akar Tujuan

. Analisis akar masalah – akar tujuan digunakan untuk meneliti keseluruhan temuan masalah yang berhubungan dengan inti penyebab masalah dengan hubungan sebab akibat (Perencanaan Desa Terpadu, 2011:178). Teknik ini dapat melibatkan orang/dinas terkait yang tahu secara mendalam masalah yang ada. Tahapan pembuatan analisis akar masalah adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah utama (yang perlu dipecahkan).
2. Mengidentifikasi penyebab masalah tersebut (curah pendapat).
3. Mengelompokkan sebab-sebab tersebut.
4. Mengidentifikasi tingkatan penyebab.
5. Menentukan tujuan dan harapan (keluaran).
6. Memprioritaskan penyebab yang paling mendesak.
7. Memprioritaskan harapan yang paling efektif, mudah dan realistis untuk dicapai.

#### 3.5.2 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui penilaian dan pemilihan prioritas konsumen terhadap kualitas pelayanan IPAL Duri Kosambi yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan adalah dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Gasperz (1997). Setelah menemukan dimensi pelayanan, selanjutnya mendefinisikan dimensi kualitas pelayanan jasa tersebut sebagaimana dijelaskan pada **tabel 3.3**

**Tabel 3.3 Definisi Dimensi Kualitas Jasa Gasperz**

No	Dimensi	Atribut
1	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung.
2	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	Lokasi, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi mengenai pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah, petunjuk-petunjuk, dll
3	Ketepatan waktu pelayanan	Waktu tunggu dan waktu proses pengangkutan pengolahan limbah.
4	Tanggung jawab	Penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5	Kelengkapan	Lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung seperti truk pengangkut limbah.
6	Kesopanan	Petugas IPAL Duri Kosambi berbicara dengan sopan dan mudah dimengerti.
7	Pelayanan	Fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
8	Atribut pendukung lainnya	Kondisi truk pengangkut limbah, informasi tentang IPAL Duri Kosambi.

Setelah menentukan definisi dari dimensi kualitas jasa, kemudian dilakukan penyebaran kuisioner yang bertujuan untuk mendapatkan atribut yang dipentingkan oleh pengguna jasa pelayanan IPAL Duri Kosambi. Pada kuisioner akan diberikan skala likert interval berisi pertanyaan sikap dimana responden diminta untuk memberikan pernyataan “penting”, “tidak penting”, “puas”, atau “tidak puas” atau “netral” terhadap dimensi kualitas jasa. Untuk sistem penilaian pada kuisioner akan digunakan skala liker interval dengan rentang 5 skala

**Tabel 3.4 Skala Likert Interval**

Skor/nilai	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
5	Sangat Penting	Sangat puas
4	Penting	Puas
3	Netral	Netral
2	Tidak Penting	Tidak puas
1	Sangat tidak penting	Sangat Tidak Puas

### 3.5.3 Analisis Willingness To Pay (WTP)

Willingnes To Pay (WTP) adalah kesediaan atau kemauan pengguna untuk mengeluarkan imbalan atas jasa yang diperolehnya. Pendekatan yang digunakan dalam analisis WTP didasarkan pada persepsi pengguna terhadap tarif dari jasa pelayanan IPAL Duri Kosambi. Dalam permasalahan pelayanan IPAL dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dijelaskan pada **gambar 3.2**.

#### 1. Penghasilan Pengguna Perbulan

Bila pendapatan total keluarga semakin besar, tentunya semakin banyak uang yang dimilikinya sehingga akan semakin besar alokasi biaya pengangkutan dan pengolahan limbah yang disediakannya.

2. Alokasi biaya pelayanan IPAL  
Semakin besar alokasi biaya pelayanan IPAL yang disediakan sebuah keluarga, maka secara otomatis akan meningkatkan kemampuan membayar biaya pelayanannya.
3. Truk pengangkut limbah yang disediakan oleh operator pelayanan IPAL.  
Semakin banyak jumlah armada yang melayani pengangkutan limbah tentu akan lebih menguntungkan pihak pengguna.
4. Kualitas dan kuantitas pelayanan yang disediakan.  
Dengan kapasitas pengangkutan limbah yang besar, maka tingkat kualitas pelayanan akan lebih baik, dengan demikian semua pengguna jasa pelayanan IPAL dapat terlayani lebih banyak yang mengakibatkan tingkat kemauan membayar konsumen lebih besar.
5. Utilitas  
Jika manfaat yang dirasakan konsumen semakin besar terhadap pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah IPAL Duri Kosambi yang dirasakan konsumen, tentu akan semakin besar pula kemauan membayar terhadap tarif yang berlaku, sebaliknya jika manfaat yang dirasakan konsumen rendah maka konsumen akan enggan menggunakannya, sehingga kemauan membayarnya pun rendah



**Gambar 3. 2 Faktor-faktor WTP**

Nilai WTP yang diperoleh dari masing-masing responden yaitu berupa nilai maksimum rupiah yang bersedia dibayarkan dan ditambahkan oleh responden untuk tarif biaya apabila kualitas pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah di IPAL Duri Kosambi ditingkatkan.

### 3.5.4 Hubungan Actual Cost dan Willingness To Pay (WTP)

Dalam website [www.dardela.com](http://www.dardela.com), PT. Dardela Yasa Guna, *Engineering Consultan* memberikan penjelasan tentang hubungan antara tarif eksisting (*actual cost*) dan WTP yaitu dalam pelaksanaan untuk menentukan tarif baru sering terjadi benturan antara *actual cost* dengan besarnya WTP. Kondisi yang bisa terjadi adalah sebagai berikut:

1.  $WTP > Actual Cost$

Kondisi ini menunjukkan bahwa kemauan membayar lebih besar daripada tarif eksisting pelayanan jasa tersebut. Ini terjadi apabila pengguna mempunyai penghasilan yang relative tinggi tetapi utilitas terhadap jasa tersebut relative rendah. Pengguna jasa pada kondisi ini disebut *choiced riders*.

2.  $WTP < Actual Cost$

Kondisi ini merupakan kebalikan dari kondisi diatas, dimana tarif eksisting pelayanan jasa lebih besar daripada keinginan pengguna untuk membayar jasa tersebut. Hal ini memungkinkan terjadi bagi pengguna yang mempunyai penghasilan relative rendah tapi utilitas terhadap jasa tersebut sangat tinggi, sehingga keinginan pengguna untuk membayar jasa tersebut lebih dipengaruhi oleh utilitas. Penggunaan jasa pada kondisi ini disebut *captive riders*.

3.  $WTP = Actual Cost$

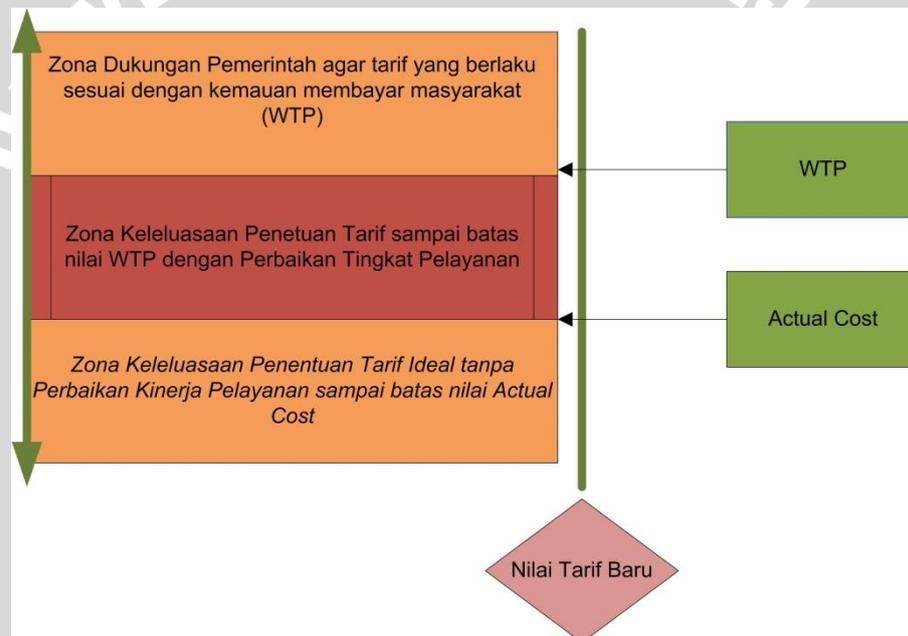
Kondisi ini menunjukkan bahwa antara kemampuan dan keinginan membayar jasa yang dikonsumsi pengguna tersebut sama. Pada kondisi ini terjadi keseimbangan utilitas pengguna dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa tersebut.

Penentuan tarif ditinjau dari beberapa aspek dalam sistem pengangkutan dan pengolahan limbah pada IPAL Duri Kosambi. Aspek-aspek tersebut adalah pengguna (*user*), Operator, Pemerintah (*Regulator*). Bila parameter *Actual Cost* dan WTP yang ditinjau, maka aspek pengguna dalam hal ini dijadikan subyek yang menentukan nilai tarif yang diberlakukan dengan prinsip sebagai berikut:

1. *Actual Cost* merupakan fungsi dari tarif yang diberlakukan saat ini, sehingga nilai tarif baru yang akan diberlakukan, sedapat mungkin tidak melebihi nilai kemauan membayar kelompok masyarakat sasaran. Intervensi/campur tangan pemerintah dalam bentuk subsidi langsung

atau silang maupun dukungan pemerintah lainnya yang dibutuhkan pada kondisi dimana nilai tarif berlaku lebih besar dari kemauan untuk membayar, sehingga didapat nilai tarif yang besarnya sama dengan nilai WTP. (**Gambar 3.3**)

2. WTP merupakan fungsi dari tingkat pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah, sehingga bila nilai WTP berada diatas *Actual Cost*, maka masih dimungkinkan melakukan peningkatan nilai tarif dengan perbaikan kinerja pelayanan. (**Gambar 3.3**)
3. Bila perhitungan tarif berada jauh dibawah WTP dan *Actual Cost*, maka terdapat keleluasaan dalam perhitungan/pengajuan nilai tarif baru. (**Gambar 3.3**)



**Gambar 3. 3 Zona Ideal *Actual Cost* dan WTP terhadap tarif**

Sumber: Konsultan Teknik Dardela Yasa Guna

### 3.6 Pembuatan Kuisisioner

Untuk data dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner, maka aspek yang penting untuk dilakukan adalah merancang kuisisioner. Maksudnya adalah untuk merancang isi, bentuk ataupun format yang diperkirakan tepat sasaran agar proses pengumpulan data dapat berjalan secara optimal, baik dari aspek kualitatif maupun aspek kuantitatif.

Dalam merancang kuisisioner, pengetahuan mengenai perilaku dari responden sangat penting, baik dilihat dari kelompok sosial yang mana mereka

berasal, latar belakang pendidikan, maupun kebiasaannya Hal ini perlu dilakukan agar kuisisioner dapat digunakan secara efektif dan efisien.

Untuk mendapatkan kuisisioner yang tepat, langkah-langkah yang harus dilakukan meliputi:

1. Merumuskan isi pertanyaan yang akan diajukan.
2. Menentukan format dan gaya dari formulir isian.
3. Merumuskan tipe pertanyaan.
4. Menentukan format pertanyaan yang akan diajukan.
5. Penyusunan pertanyaan secara gramatikal.
6. Menentukan susunan pertanyaan.
7. Menyusun penjelasan ataupun instruksi bagi responden.

Penyusunan kuisisioner dibagi menjadi empat bagian yaitu karakteristik penduduk, akar masalah, WTP, dan IPA.

#### A. Kuisisioner karakteristik

Kuisisioner ini didesain untuk mengetahui karakteristik dari responden penduduk yang berada di ruang lingkup pelayanan IPAL Duri Kosambi dengan menanyakan umur, jenis kelamin, lokasi tempat tinggal, jumlah orang dalam satu keluarga, sikap dan penggunaan terhadap fasilitas pembuangan air limbah yang sudah ada, serta permasalahan lingkungan yang ada.

#### B. Kuisisioner akar masalah

Masalah utama yang ingin diatasi ditulis di kertas, lalu di tempel di lantai sebagai 'batang' akar. Mulai dari batang, membuka diskusi mengenai penyebab-penyebab. Dari setiap penyebab yang muncul, ditanya lagi 'kenapa begitu?', 'apa penyebabnya?' Hasilnya akan terinci dan komentar apa saja yang dikeluarkan sebagai penyebab dapat ditulis agar permasalahan yang ada semakin jelas. Setelah selesai, semua komentar bisa dikaji kembali.

Masalah utama adalah pelayanan IPAL Duri Kosambi belum optimal, dan untuk membuka diskusi diawali dengan permasalahan seperti yang tercantum pada **tabel 3.5**

**Tabel 3. 5 Permasalahan Terkait Pelayanan Pengangkutan dan Pengolahan Limbah IPAL Duri Kosambi**

No	Permasalahan Terkait Pelayanan Pengangkutan dan Pengolahan Limbah IPAL Duri Kosambi	Narasumber
1	Sarana dan prasarana pengelolaan limbah	Dinas Kebersihan, Petugas IPAL Duri Kosambi
2	Pendanaan	Dinas Kebersihan, Petugas IPAL Duri Kosambi
3	Kelembagaan	Dinas Kebersihan
4	Peraturan Perundangan	Dinas Kebersihan
5	Peran serta masyarakat dan swasta	Dinas Kebersihan
6	Informasi pengelolaan air limbah	Masyarakat
7	Sumber daya manusia	Petugas IPAL Duri Kosambi

Jenis kuisisioner yang digunakan untuk analisis akar masalah adalah jenis kuisisioner bebas (tak-terstruktur) dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, akan tetapi harus mengingat data apa yang dikumpulkan.

C. Kuisisioner *Willingness To Pay* (WTP)

Kuisisioner WTP berisikan pertanyaan mengenai total pendapatan, alokasi untuk biaya pelayanan IPAL, prioritas pelayanan yang diharapkan, kemauan untuk membayar lebih untuk peningkatan kualitas pelayanan, dan tarif yang diharapkan untuk pelayanan IPAL Duri Kosambi. Jenis kuisisioner yang digunakan untuk analisis WTP adalah jenis kuisisioner terpimpin (terstruktur) dimana pewawancara membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci.

D. Kuisisioner *Importance Performance Analysis* (IPA)

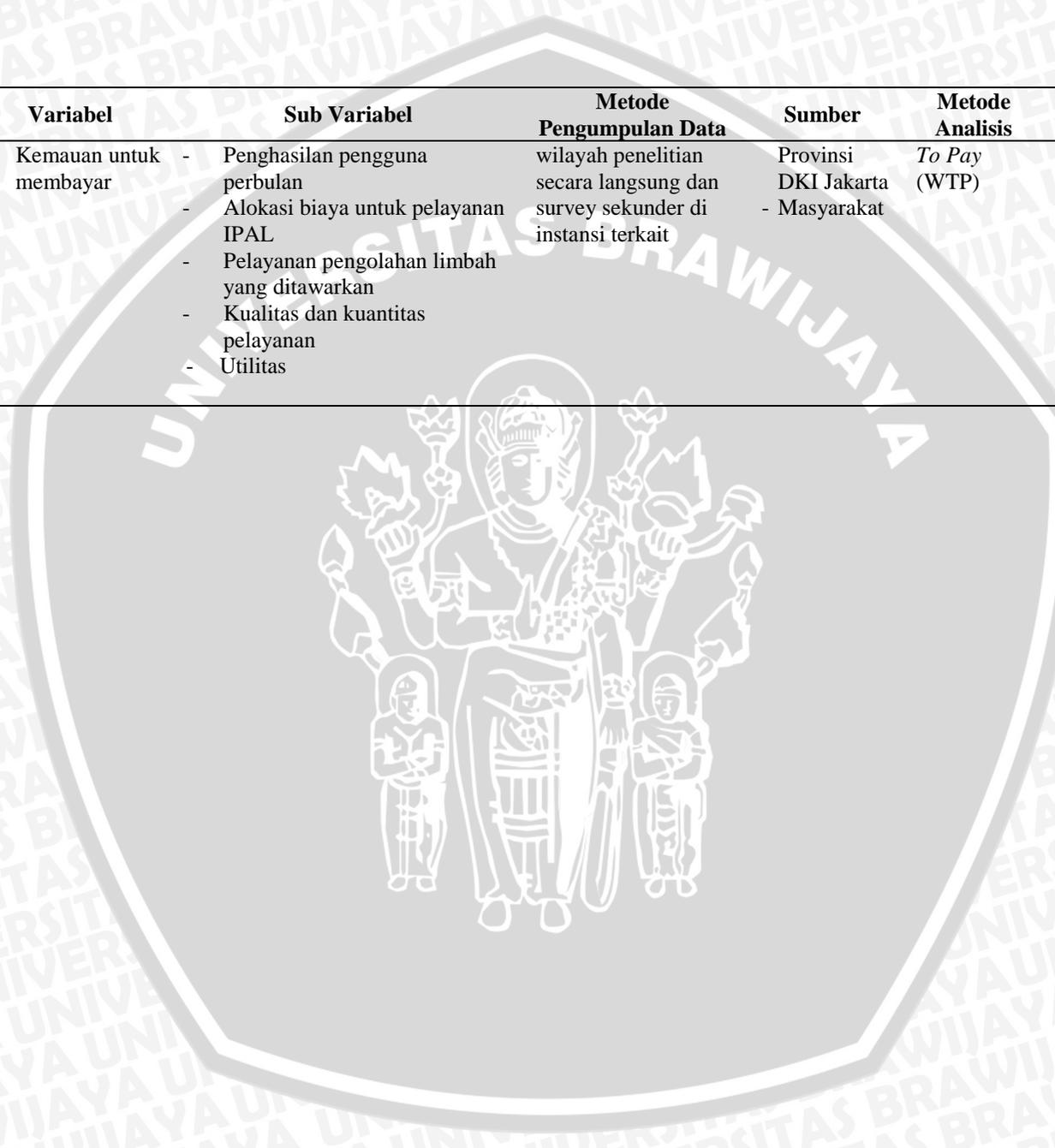
Kuisisioner IPA berisikan pertanyaan mengenai sekumpulan atribut yang melekat kepada jasa pengangkutan dan pengolahan limbah IPAL Duri Kosambi untuk dievaluasi berdasarkan seberapa penting pelayanan IPAL Duri Kosambi bagi konsumen dan bagaimana jasa tersebut dipersepsikan oleh konsumen. Evaluasi dipenuhi dengan melakukan survey terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Jenis kuisisioner yang digunakan untuk analisis IPA adalah jenis kuisisioner terpimpin (terstruktur) dimana pewawancara membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci.

## 3.7 Desain Survey

Tabel 3. 6 Desain Survey

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Metode Pengumpulan Data	Sumber	Metode Analisis	Output
Mengidentifikasi permasalahan pengangkutan dan pengolahan limbah yang berada di wilayah pelayanan serta persepsi masyarakat mengenai kinerja IPAL Duri Kosambi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanitasi lingkungan</li> <li>- Sosial&amp;budaya</li> <li>- Fisik</li> <li>- Teknis</li> <li>- Non teknis</li> <li>- Persepsi Masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permasalahan pengangkutan dan pengolahan limbah yang ada</li> <li>- Sikap dan penggunaan terhadap fasilitas pengolahan air limbah</li> <li>- Cakupan pelayanan IPAL</li> <li>- SDM</li> <li>- Sistem pengangkutan limbah</li> <li>- Biaya operasional</li> <li>- Ketersediaan lahan</li> <li>- Ketersediaan biaya konstruksi &amp; operasi</li> <li>- Kemudahan mendapatkan pelayanan</li> <li>- Kenyamanan</li> <li>- Ketepatan waktu</li> <li>- Tanggung jawab</li> <li>- Kelengkapan</li> <li>- Kesopanan</li> <li>- Pelayanan pribadi</li> <li>- Atribut pendukung lainnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wawancara terhadap Dinas Kebersihan DKI Jakarta dan masyarakat yang berada didalam ruang lingkup pelayanan IPAL Duri Kosambi</li> <li>- Dilakukan dengan survey primer ke wilayah penelitian secara langsung dan survey sekunder di instansi terkait</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinas Kebersihan Provinsi DKI Jakarta</li> <li>- Masyarakat</li> <li>- BAPPEDA</li> <li>- Dinas Kebersihan Provinsi DKI Jakarta</li> <li>- Kondisi eksisting di lapangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis akar masalah</li> <li>- Analisis akar tujuan</li> <li>- Review kebijakan</li> <li>- Importance Performance Analysis (IPA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan kinerja IPAL Duri Kosambi yang diinginkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah</li> </ul>
Mengukur WTP masyarakat untuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ekonomi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biaya operasional</li> <li>- Skenario penentuan tarif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan dengan survey primer ke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinas Kebersihan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis Willingness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif yang diinginkan</li> </ul>

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Metode Pengumpulan Data	Sumber	Metode Analisis	Output
membayar biaya pelayanan IPAL Duri Kosambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah	- Kemauan untuk membayar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penghasilan pengguna perbulan</li> <li>- Alokasi biaya untuk pelayanan IPAL</li> <li>- Pelayanan pengolahan limbah yang ditawarkan</li> <li>- Kualitas dan kuantitas pelayanan</li> <li>- Utilitas</li> </ul>	wilayah penelitian secara langsung dan survey sekunder di instansi terkait	Provinsi DKI Jakarta - Masyarakat	<i>To Pay</i> (WTP)	oleh masyarakat untuk membayar biaya pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah.



### 3.8 Kerangka Analisis

EVALUASI KINERJA IPAL DURI KOSAMBI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGANGKUTAN DAN PENGOLAHAN LIMBAH



Gambar 3. 4 Kerangka Analisis