

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

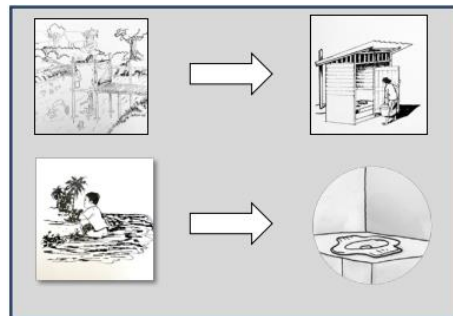
1. STBM

Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) atau dikenal juga dengan nama *Community Based Total Sanitation* merupakan program pemerintah dalam rangka memperkuat upaya pembudayaan hidup bersih dan sehat, mencegah penyebaran penyakit berbasis lingkungan, meningkatkan kemampuan masyarakat, serta mengimplementasikan komitmen pemerintah untuk meningkatkan akses air minum dan sanitasi dasar berkesinambungan. STBM terdiri dari 5 pilar yaitu stop Buang Air Besar Sembarangan, Cuci Tangan Pakai Sabun, Pengelolaan Air Minum Dan Makanan Rumah Tangga, Pengelolaan Sampah Rumah Tangga, dan Pengelolaan Air Limbah Rumah Tangga.

Stop Buang air besar Sembarangan (SBS) merupakan suatu kondisi ketika setiap individu dalam komunitas tidak buang air besar sembarangan. Perilaku SBS diikuti dengan pemanfaatan sarana sanitasi yang saniter berupa jamban sehat. Saniter merupakan kondisi fasilitas sanitasi yang memenuhi standar dan persyaratan kesehatan yaitu:

- a. Tidak mengakibatkan terjadinya penyebaran langsung bahan-bahan yang berbahaya bagi manusia akibat pembuangan kotoran manusia; dan

- b. dapat mencegah vektor pembawa untuk menyebar penyakit pada pemakai dan lingkungan sekitarnya.



Gambar 2.1 contoh perubahan perilaku Stop Buang air besar Sembarangan sumber Permenkes No.3 Tahun 2014

Jamban sehat efektif untuk memutus mata rantai penularan penyakit. Jamban sehat harus dibangun, dimiliki, dan digunakan oleh keluarga dengan penempatan (di dalam rumah atau di luar rumah) yang mudah dijangkau oleh penghuni rumah. Standar dan persyaratan kesehatan bangunan jamban terdiri dari :

- a. Bangunan atas jamban (dinding dan/atau atap)

Bangunan atas jamban harus berfungsi untuk melindungi pemakai dari gangguan cuaca dan gangguan lainnya.

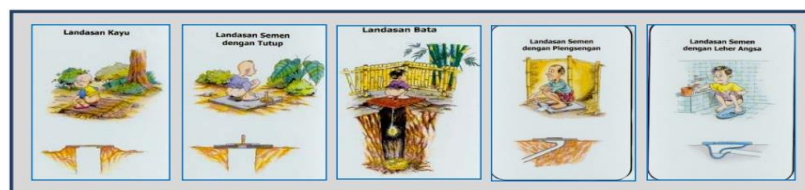


Gambar 2.2 bangunan atas jamban sumber Permenkes No.3 Tahun 2014

- b. Bangunan tengah jamban

Terdapat 2 (dua) bagian bangunan tengah jamban, yaitu:

- Lubang tempat pembuangan kotoran (tinja dan urine) yang saniter dilengkapi oleh konstruksi leher angsa. Pada konstruksi sederhana (semi saniter), lubang dapat dibuat tanpa konstruksi leher angsa, tetapi harus diberi tutup.
- Lantai Jamban terbuat dari bahan kedap air, tidak licin, dan mempunyai saluran untuk pembuangan air bekas ke Sistem Pembuangan Air Limbah (SPAL).



Gambar 2.3 bangunan tengah jamban sumber Permenkes No.3 Tahun 2014

c. Bangunan Bawah jamban

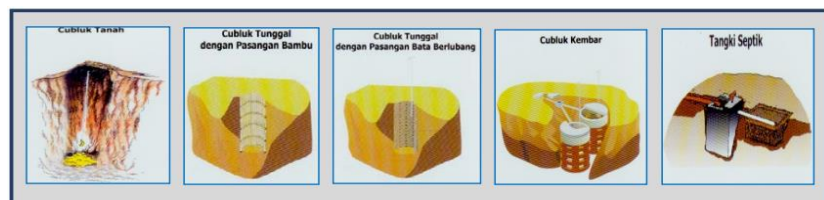
Merupakan bangunan penampungan, pengolah, dan pengurai kotoran/tinja yang berfungsi mencegah terjadinya pencemaran atau kontaminasi dari tinja melalui vektor pembawa penyakit, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Terdapat 2 (dua) macam bentuk bangunan bawah jamban, yaitu:

- Tangki Septik, adalah suatu bak kedap air yang berfungsi sebagai penampungan limbah kotoran manusia (tinja dan urine). Bagian padat dari kotoran manusia akan tertinggal dalam tangki septik, sedangkan bagian cairnya akan keluar dari tangki septik dan

diresapkan melalui bidang/sumur resapan. Jika tidak memungkinkan dibuat resapan maka dibuat suatu filter untuk mengelola cairan tersebut.

- Cubluk, merupakan lubang galian yang akan menampung limbah padat dan cair dari jamban yang masuk setiap harinya dan akan meresapkan cairan limbah tersebut ke dalam tanah dengan tidak mencemari air tanah, sedangkan bagian padat dari limbah tersebut akan diuraikan secara biologis. Bentuk cubluk dapat dibuat bundar atau segi empat, dindingnya harus aman dari longsor, jika diperlukan dinding cubluk diperkuat dengan pasangan bata, batu kali, buis beton, anyaman bambu, penguat kayu, dan sebagainya.

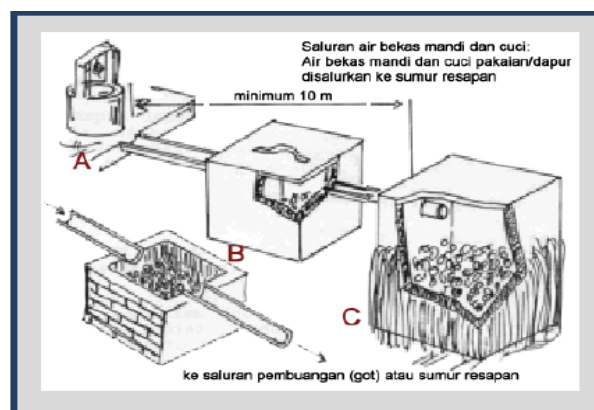


Gambar 2.4 bangunan bawah jamban sumber Permenkes No.3 Tahun 2014

Limbah cair rumah tangga yang berupa tinja dan urine disalurkan ke tangki septik yang dilengkapi dengan sumur resapan, limbah cair rumah tangga yang berupa air bekas yang dihasilkan dari buangan dapur, kamar mandi, dan sarana cuci tangan disalurkan ke saluran pembuangan air limbah

Prinsip pengamanan limbah cair rumah tangga adalah:

- a. Air limbah kamar mandi dan dapur tidak boleh tercampur dengan air dari jamban
- b. Tidak boleh menjadi tempat perindukan vektor
- c. Tidak boleh menimbulkan bau
- d. Tidak boleh ada genangan yang menyebabkan lantai licin dan rawan kecelakaan
- e. Terhubung dengan saluran limbah umum/got atau sumur resapan (Permenkes No.3 Tahun 2014)



Gambar 2.5 sistem pengamanan limbah cair rumah tangga sumber Permenkes No.3 Tahun 2014

2. Air Limbah

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 82 Tahun 2001 tentang pengelolaan kualitas air dan pengendalian pencemaran air. Air limbah adalah sisa dari suatu usaha dan atau kegiatan yang berwujud cair. Air limbah berasal dari rumah tangga (*domestic*) maupun industri (*industry*).

- a. Air limbah rumah tangga (*domestic wastes water*)

Air limbah domestik adalah air yang berasal dari usaha dan atau kegiatan permukiman (*real estate*), rumah makan (*restaurant*), per kantoran, perniagaan, apartemen dan asrama.

Air limbah rumah tangga terdiri dari 3 fraksi penting:

- 1) Tinja (*faeces*), berpotensi mengandung mikroba pathogen
- 2) Air seni (*urine*), umumnya mengandung Nitrogen dan Fosfor, serta kemungkinan kecil mikro-organisme.
- 3) *Grey water*, merupakan air bersih cucian dapur, mesin cuci dan kamar mandi, *Grey water* sering juga disebut istilah *sullage*.

(Suharno, 2012)

b. Air limbah industri (*industrial wastes water*)

Air limbah industri adalah limbah cair yang sebagian besar terdiri dari buangan industri. (Suparmin, 2001)

3. Tinja Manusia sebagai Sumber Pencemar Tanah dan Air Tanah

Tinja (*Excreta*) adalah bahan buangan manusia yang tidak dipakai oleh tubuh dan harus dikeluarkan dari dalam tubuh. (Suharno, 2012). Rata – rata tiap manusia mengeluarkan kotoran tinja 27 gram berat kering atau 150 gram berat basah (Sarudji, 2010)

Beberapa kepustakaan menyebut tinja dengan kotoran manusia, istilah ini sebenarnya kurang tepat karena pengertiannya mencakup seluruh bahan buangan yang dikeluarkan dari tubuh manusia termasuk karbon dioksida (CO₂) yang dikeluarkan dari proses pernafasan, keringat, lendir dari ekskresi kelenjar, dan sebagainya.

Tinja yang tertampung dilubang dalam tanah mengakibatkan mikroba patogen berpindah secara horizontal dan vertikal bersama dengan air, air seni, atau air hujan yang meresap. Jarak perpindahan bakteri bervariasi, tergantung pada berbagai faktor, diantaranya yang terpenting adalah porosi tanah. Kontaminasi tinja cenderung berjalan kebawah tanah sampai mencapai permukaan air. Selanjutnya, mikroba bergerak bersama aliran air tanah menyilang jalan yang semakin lebar sampai batas tertentu sebelum hilang secara berangsur-angsur. (Suparmin, 2001)

Tidak adanya pengolahan tinja atau pembuangan tinja secara sembarangan seringkali berhubungan dengan kurangnya penyediaan air bersih. Kondisi – kondisi seperti ini akan berakibat terhadap kesehatan. Disamping itu dapat menimbulkan pencemaran lingkungan dan bau busuk serta estetika (Soedarto, 2013).

Pembuangan tinja secara sembarangan juga dapat menimbulkan berbagai penyakit melalui Agent yang terkandung didalam tinja meliputi Bakteri *Vibrio cholerae*, Bakteri *Escherichia coli*, Virus *Hepatitis A*, Protozoa *Entamoeba histolytica*, Cacing *Ascariasis Lumbricoides*, dan sebagainya. (Suharno, 2012)

Jika terjadi hujan, tinja bersama hujan dapat mencemari air sungai dan sumur penduduk yang digunakan sebagai sumber air minum. Jika air yang tercemar tinja diminum akan mengakibatkan

infeksi. Penyakit yang termasuk dalam kategori ini antara lain kolera, tifus, dysentri, hepatitis, diare, dan sebagainya (Soedarto, 2013).

Oleh karenanya salah satu persyaratan fasilitas sumber air bersih seperti sumur, baik sumur dangkal maupun sumur dalam adalah harus mempunyai jarak 10 meter dari sumber pencemar terutama dari *septic tank* (Proverawati, 2010)

4. Teknologi Pembuangan Kotoran Manusia

a. Metode-metode Pembuangan Kotoran Manusia

1) Metode Unsewered Areas

Cara pembuangan tinja yang tidak mempergunakan sistem saluran air dan tempat pengolahan air kotor disebut sebagai metode unsewered areas. Ada beberapa cara dalam metode ini yaitu:

a) Service Type (Conservancy System)

Cara pengumpulan dan pembuangan tinja dengan ember khusus oleh tenaga manusia disebut service type atau conservancy system. Kotoran diangkut dengan gerobak khusus ke pembuangan akhir dan dimusnahkan dengan cara membuat kompos dan ditanam dalam lubang yang dangkal dengan gerobak khusus ke pembuangan akhir dan dimusnahkan dengan cara membuat kompos dan ditanam dalam lubang yang dangkal.

b) Non Service Type of Latrines (Sanitary Latrines)

(1) *Bore Hole latrines*

Bore hole latrines berupa lubang berdiameter 30-40 cm yang digali secara vertikal ke dalam tanah dengan alat khusus yang disebut auger sampai pada lapisan tanah liat dan berpasir dengan kedalaman 4-8 m. Dinding lubang dilapisi dengan susunan bambu agar tidak longsor. Diatas lubang diletakan lembaran plat sebagai tempat berpijak dan mempunyai lubang di tengah.

(2) *Dug Well Latrine*

Merupakan pengembangan bore hole latrine. Dengan cara membuat lubang berdiameter kira-kira 75 cm dengan kedalaman 3-3.5 m. Pada tanah yang berpasir kedalamannya cukup hanya 1,5-2 m. Lubang dapat dilapisi dengan bambu untuk mencegah runtuhnya tanah. Kemudian plat diletakkan di alas lubang dan ditutup dengan super struktur (rumah-rumahan).

(3) *Water seal type of latrine*

Water seal ini didesain secara khusus agar berfungsi untuk:

- (a) Mencegah kontak dengan lalat
- (b) Mencegah bau busuk.

(4) *Septic tank*

Merupakan cara yang disukai individu atau rumah tangga dan lembaga yang memiliki suplai air yang cukup, *septic tank* merupakan pengolahan limbah cair rumah tangga yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini.

(5) *Aqua Privy* (cubluk berair)

Fungsi aqua privy sama dengan septic tank dan telah banyak digunakan di berbagai negara. Kakus ini terdiri dari bak yang kedap air. Bentuk tankinya sirkuler atau persegi panjang yang dibuat dengan membuat lubang ke dalam tanah dengan diameter 80-120 cm sedalam 2,5-8 meter, dindingnya diperkuat dengan batu atau bata dan dapat disemen agar tidak mudah ambruk.

(6) *Chemical closet*

Kloset ini terdiri dari tangki logam yang berisi cairan desinfektan yaitu kaustik soda. Ditambah juga dengan bahan penghilang bau. Tempat duduk diletakkan langsung di atas tanki. Tak adn yang boleh dimasukkan ke dalam kloset kecuali kertas toilet. Bila air dimasukan ke dalam kloset maka cairan kimia mengalami pengenceran dan kloset tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

c) Metode *Sewered Areas*

Sistem pembuangan limbah cair dengan mempergunakan *water carriage* atau *sewerage system* artinya pengumpulan dan pengangkutan ekskreta dan air limbah dari rumah, daerah industri dan perdagangan melalui jaringan pipa bawah tanah yang disebut *sewers* ke tempat pembuangan akhir yang biasanya dibangun di ujung kota dan jauh dari tempat permukiman penduduk.

Metode ini merupakan metode pilihan yang memenuhi persyaratan sanitasi dengan cara mengumpulkan dan mengangkut kotoran dari kota-kota yang penduduknya padat.

Jenis sistem *sewered areas*

(1) sistem kombinasi (*combined sewer*)

pada sistem kombinasi, sewer membawa air permukaan dan air limbah dari rumah tangga dan lainnya dalam satu saluran

(2) Sistem terpisah (*separated sewer*)

Sistem sewer terpisah adalah sistem yang memungkinkan air permukaan tidak masuk ke dalam sewer. Sistem terpisah dianjurkan dan merupakan pilihan saat ini. Satu-satunya masalah adalah biaya pembuatan yang mahal (Chandra, 2009)

b. Sistem Penyaluran Air Limbah

- 1) Sistem sanitasi setempat (*On-site sanitation*) adalah sistem pembuangan air limbah dimana air limbah tidak dikumpulkan serta disalurkan ke dalam suatu jaringan saluran yang akan membawanya ke suatu tempat pengolahan air buangan atau badan air penerima, melainkan dibuang di tempat. Sistem ini dipakai jika syarat-syarat teknis lokasi dapat dipenuhi dan biaya relatif rendah. Sistem ini sudah umum karena telah banyak dipergunakan di Indonesia (Abduh, 2018)

Kelebihan sistem sanitasi setempat adalah :

- a) Biaya pembuatan relatif murah
- b) Bisa dibuat oleh setiap sektor ataupun pribadi
- c) Teknologi dan sistem pembuangannya cukup sederhana
- d) Operasi dan pemeliharaan merupakan tanggung jawab pribadi

Kekurangan sistem sanitasi setempat adalah:

- a) Umumnya tidak disediakan untuk limbah dari dapur, mandi dan cuci
 - b) Mencemari air tanah bila syarat-syarat teknis pembuatan dan pemeliharaan tidak dilakukan sesuai aturannya
- 2) Sistem Sanitasi Terpusat (*Off-site system*) adalah sistem pembuangan air buangan rumah tangga (mandi, cuci, dapur dan limbah kotoran) yang disalurkan keluar dari lokasi pekarangan

dengan menggunakan jaringan perpipaan dari masing-masing rumah secara bersamaan kemudian disalurkan ke pengumpul air buangan dan selanjutnya disalurkan secara terpusat ke bangunan pengolahan air buangan (IPAL Komunal) sebelum dibuang ke badan perairan (Wulandari, 2014)

Kelebihan sistem sanitasi terpusat adalah :

- a) Menyediakan pelayanan teknik
- b) Cocok untuk daerah perkotaan dengan kepadatan tinggi
- c) Pencemaran terhadap air tanah dan badan air bisa dihindari
- d) Memiliki masa guna lebih lama
- e) Menampung semua air limbah domestik, sehingga pencemaran air (hujan) disalurkan *drainase* (pematuan untuk air hujan), badan-badan air permukaan air tanah dapat dihindarkan.

Kekurangan sistem sanitasi terpusat adalah :

- a) Memerlukan biaya, operasi, dan pemeliharaan yang tinggi
- b) Menggunakan teknologi tinggi
- c) Tidak dapat dilakukan oleh perseorangan
- d) Manfaat secara penuh setelah jangka panjang
- e) Waktu lama dalam pelaksanaan dan perencanaan
- f) Perlu pengelolaan, operasional, dan pemeliharaan yang baik.

5. *Septic Tank*

a. Definisi *Septic Tank*

Septic tank atau tanki septik adalah suatu ruangan atau tangki yang terbuat dari bahan kedap air / beberapa kompartmen yang berfungsi menampung dan mengendapkan air limbah dengan kecepatan aliran yang lambat untuk memberikan kesempatan terjadinya pengendapan suspensi benda – benda padat dan bakteri kemudian membentuk badan larut air dan gas dalam waktu tertentu. *Septic tank* Merupakan cara yang disukai individu atau rumah tangga dan lembaga yang memiliki suplai air yang cukup tapi tidak memiliki hubungan dengan sistem penyaluran kotoran masyarakat.

b. Ada 2 jenis *Septic Tank* yaitu:

1) *Septic Tank* Konvensional

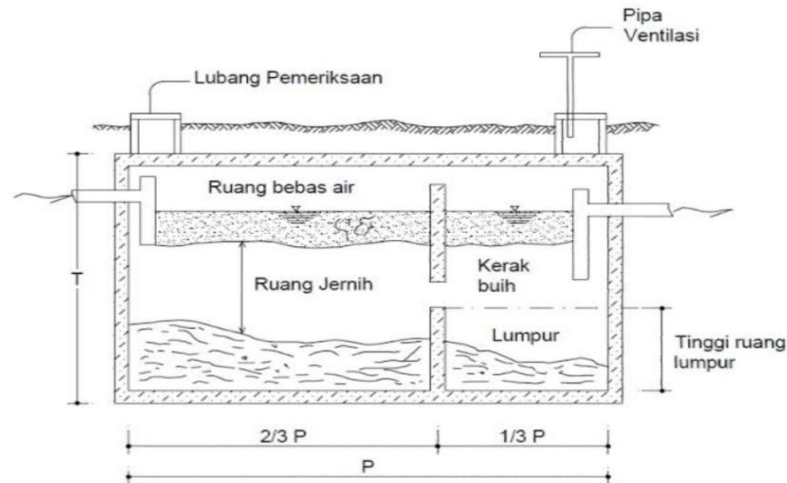
Proses pengolahan limbah dengan cara ditampung, diendapkan, dan dibiarkan terurai oleh bakteri, cairan hasil akhir disalurkan meresap ke tanah. Perlu waktu berkala akan penuh dan perlu disedot.

2) *Septic Tank* Biologis

Proses pengolahan biologi merupakan proses pengolahan air limbah dengan memanfaatkan aktivitas pertumbuhan mikroorganisme yang berkontak dengan air limbah, sehingga mikroorganisme tersebut dapat menggunakan materi organik

pencemar yang ada sebagai bahan makanan dalam kondisi lingkungan tertentu dan mendegradasi atau menstabilisasinya menjadi bentuk yang lebih sederhana. (Mubin, 2016)

c. Konstruksi *Septic Tank* yang baik



Gambar 2.6 Pendimensian Tangki Septik sumber SNI-2398-2017

Konstruksi *septic tank* untuk ukuran kecil (1 KK = 5 jiwa) dapat berbentuk bulat dengan $d=1,20$ m dan tinggi=1,5 m. Ukuran tangki septik sistem tercampur dengan periode pengurasan 3 tahun (untuk 1 KK, ruang basah 1,2 m³, ruang lumpur 0,45 m³, ruang ambang bebas 0,4 m³ dengan Panjang 1,6 m, Lebar 0,8m dan Tinggi 1,6 m) dan sistem terpisah dengan periode pengurasan 3 tahun (untuk 2 KK, ruang basah 0,4 m³, ruang lumpur 0,9 m³, ruang ambang bebas 0,3 m³ dengan Panjang 1,6 m, Lebar 0,8m dan Tinggi 1,3 m). Tangki dapat dibuat dengan dua ruang dengan panjang tangki ruang

pertama $\frac{2}{3}$ bagian dan ruang kedua $\frac{1}{3}$ bagian. Jarak tangki septik dan bidang resapan ke bangunan = 1,5 m, ke sumur air bersih = 10 m dan Sumur resapan air hujan 5 m. Tangki dengan bidang resapan lebih dari 1 jalur, perlu dilengkapi dengan kotak distribusi. (SNI : 2398-2017)

Desain utama *septic tank* untuk keperluan rumah tangga adalah sebagai berikut:

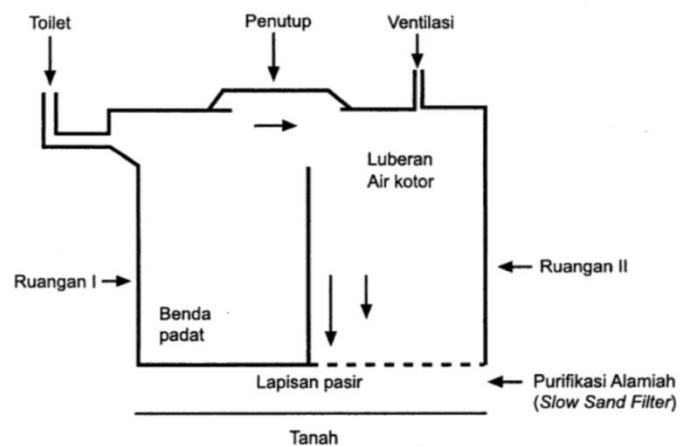
- 1) Perbandingan panjang dan lebar adalah (2-3):1
- 2) Lebar tangki minimal 0,75 m
- 3) Panjang tangki min 1,5 m
- 4) Tinggi tangki min 1,5 m (tinggi air limbah tangki + tinggi ruang bebas 0,3 m).
- 5) Dasar dibuat miring kearah ruang lumpur
- 6) Ada lubang air masuk dan keluar (pipa masuk dan keluar).
- 7) Dinding *septic tank* dilapisi dengan plesteran yang baik dan tebalnya sama. (SNI-2398-2017)

d. Mekanisme Kerja *Septic tank*

Mekanisme kerja *septic tank* dimulai dengan masuknya benda-benda yang berasal dari WC kemudian dihancurkan oleh bakteri anaerob menjadi senyawa kimia yang sederhana. Cairan yang keluar melalui pipa pengeluaran disebut *effluent* yang mengandung bakteri, kista, telur cacing, dan bahan-bahan organik dalam bentuk cair atau suspensi. Bahan-bahan organik dioksidasi menjadi hasil

akhir yang stabil, seperti nitrat dan air. Stadium ini dinamakan stadium oksidasi anaerob. Kedua stadium ini terjadi di dalam septic tank

Model *septic tank double chamber* lebih baik dibandingkan dengan *septic tank* biasa karena air kotor tidak langsung dialirkan ke selokan tetapi masuk ke dalam ruangan II. Model ini dapat bertahan sampai 10-15 tahun serta tidak mencemari sumur yang ada disekitarnya.



Gambar 2.7 Kompartmen *septic tank* sumber: (Chandra, 2009)

Ruangan I merupakan zona stabilisasi yang berfungsi untuk proses stabilisasi lumpur yang baru mengendap melalui proses pencernaan secara anaerobik (*anaerobic digestion*), dan zona lumpur sebagai tempat terakumulasinya lumpur yang telah stabil dan memerlukan pengurasan secara berkala.

Ruangan II merupakan zona dimana proses purifikasi secara alamiah terjadi.

6. Hubungan Limbah Cair Rumah Tangga terhadap Kesehatan Masyarakat

Pembuangan tinja dan limbah cair yang dilaksanakan secara saniter merupakan salah satu kegiatan dalam rangka penyehatan lingkungan, di samping berbagai kegiatan penyehatan lingkungan yang lain, seperti penyediaan, air bersih, pembuangan sampah, higiene sanitasi makanan dan minuman, pengendalian vektor, higiene perusahaan dan kesehatann kerja, pengendalian pencemaran lingkungan fisik, sanitasi tempat umum, penyehatan perumahan dan lingkungan permukiman. Dalam rangka menyehatkan lingkungan, pembuangan tinja dan limbah cair tidak berdiri sendiri, tetapi bersama-sama dengan berbagai upaya penyehatan lingkungan yang lain. Dengan demikian, penurunan angka kejadian penyakit diare, yang terjadi sebagai hasil pelaksanaan program perbaikan sistem pembuangan tinja dan limbah cair, mungkin pula merupakan hasil dari pelaksanaan kegiatan penyehatan lingkungan lain yang dilaksanakan pada saat yang sama.

Hubungan pembuangan tinja dan limbah cair-dengan kesehatan telah terjadi penurunan angka kematian karena penyakit tifus dan paratifus sampai menjadi sepertiga dari angka semula, dan bahkan sampai nol. Pembuangan limbah cair yang saniter akan mengurangi

kemungkinan terjadinya infeksi penyakit amoebiasis, ascariasis, kolera, penyakit cacing tambang, leptospirosis, shigellosis, strongyloidiasis, tetanus, trichuriasis, dan tifus. (Suparmin, 2001)

7. Penerimaan

Penerimaan masyarakat adalah langkah awal individu atau sekelompok orang untuk memiliki komitmen terhadap sesuatu. Penerimaan dan komitmen merupakan dua hal yang terpisah secara teoritis, namun pada kenyataannya keduanya merupakan hal yang saling berhubungan. Tanpa penerimaan, seorang individu akan sulit memiliki komitmen dalam melakukan sesuatu. ketika rasa menerima pupus, maka komitmen pun akan memudar (Hayes,2012).

Penerimaan diri adalah suatu tingkat kemampuan dan keinginan individu untuk hidup dengan segala karakteristik dirinya. Individu yang dapat menerima dirinya diartikan sebagai individu yang tidak bermasalah dengan dirinya sendiri, yang tidak memiliki beban perasaan terhadap diri sendiri sehingga individu lebih banyak memiliki kesempatan untuk beradaptasi dengan lingkungan.

8. Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler 2006).

a. Pengukuran kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip dari buku Total Quality Management ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2001)

- 1) Sistem keluhan dan saran organisasi yang berpusat konsumen (customer centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi – informasi ini dapat memberikan ide – ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah – masalah yang timbul.
- 2) Ghost Shopping Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan – temuannya mengenai
- 3) Lost Customer Analysis
Perusahaan seyogyanya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan

9. Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Menurut pengertian istilah “evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan” (Yunanda,2009).

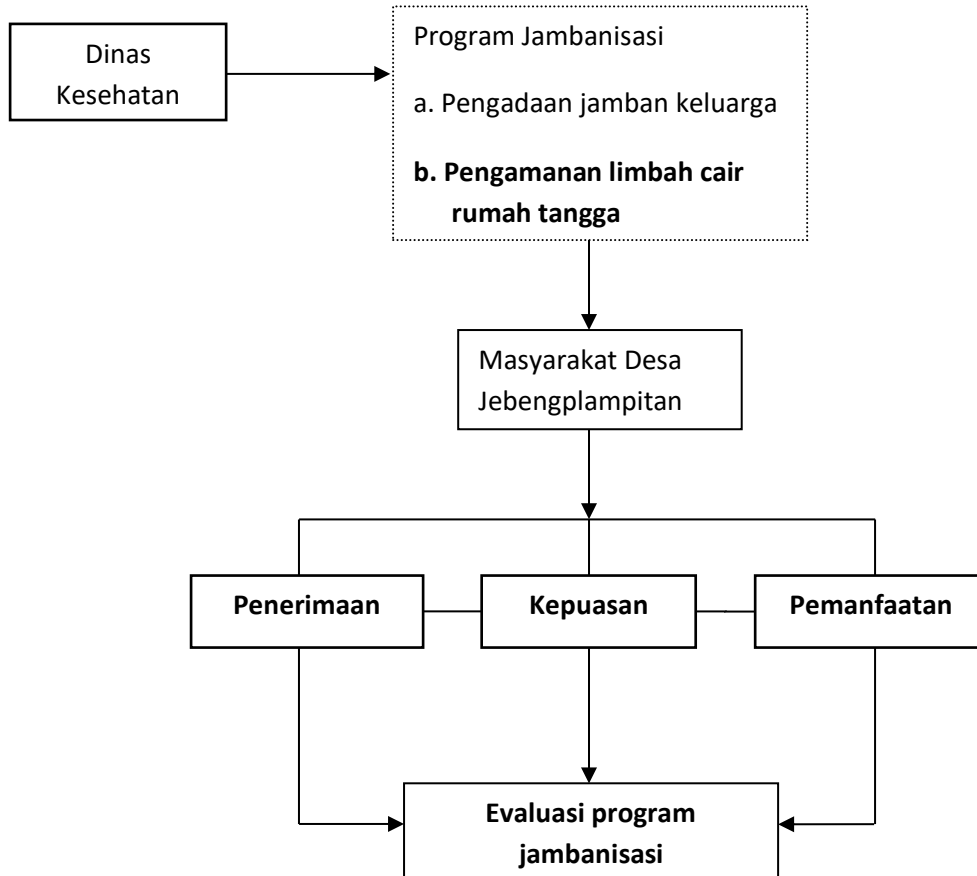
Merujuk pada Arikunto dan Jabar (2009) menyatakan bahwa evaluasi program dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk penelitian, yaitu penelitian evaluatif. Fokus pelaksanaan evaluasi untuk mengetahui seberapa tinggi mutu atau kondisi sesuatu sebagai hasil dari pelaksanaan program. Setelah data terkumpul dibandingkan dengan kriteria dan standar tertentu, juga untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan program dan mengetahui letak kekurangan dan sebabnya.

Manfaat dari evaluasi program:

- a) Memberikan masukan apakah suatu program dihentikan atau diteruskan
- b) Memberitahukan prosedur mana yang perlu diperbaiki
- c) Memberitahukan strategi, atau teknik yang perlu dihilangkan/diganti

- d) Memberikan masukan apakah program yang sama dapat diterapkan di tempat lain
- e) Memberikan masukan dana harus dialokasikan ke mana
- f) Memberikan masukan apakah teori/pendekatan tentang program dapat diterima/ditolak (Roswati,2008)

B. Kerangka Konsep Penelitian



Variabel yang dicetak “**TEBAL**” adalah variabel yang diteliti

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana penerimaan masyarakat terhadap program jambanisasi di Desa Jebengplampitan?
2. Bagaimana pemanfaatan stimulan oleh masyarakat terhadap pengolahan limbah cair rumah tangga dalam program jambanisasi?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program jambanisasi?
4. Bagaimana pemenuhan prinsip pengamanan limbah cair rumah tangga ditinjau dari pembangunan *septic tank* oleh masyarakat Desa Jebengplampitan?