

BAB III

PEMBAHASAN

A. Diskripsi Responden

Dalam penelitian kepuasan pelanggan tentang kinerja PDAM Tirta Handayani dalam pelayanan air bersih di Kabupaten Gunungkidul melibatkan 100 responden dipilih secara *accidental sampling* dan terdiri dari berbagai aspek klasifikasi yaitu jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan umur. Dengan jumlah 100 responden yang merupakan pelanggan atau konsumen yang menerima pelayanan air bersih dari PDAM Tirta Handayani di Kabupaten Gunungkidul.

Masing-masing responden memiliki perbedaan satu sama lain yang menjadikan sebuah tantangan dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang dihasilkan dalam angket kuesioner di dapatkan data bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki dengan jumlah 64 reponden dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden.

Tabel 3.1
Persentase Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	64	64 %
2	Perempuan	38	38 %
	Total	100	100 %

Dalam klasifikasi tingkatan pendidikan, responden terbanyak memiliki pendidikan terakhir adalah setingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah sebanyak 58 responden, ditingkat pendidikan SMP sebanyak 23 responden, ditingkat pendidikan S1 sebanyak 11 responden, kemudian diikuti tingkat pendidikan SD sebanyak 4 responden dan ditingkat pendidikan DI-DIII sebanyak 4 responden serta yang terakhir ditingkat pendidikan S2 tidak ada. lebih terinci seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Presentase Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	4	4 %
2	SMP	23	23 %
3	SMA/SMK	58	58 %
4	DI-DIII	4	4 %
5	S1	11	11 %
6	S2	-	0 %
	Total	100	100 %

Pada aspek klasifikasi bidang pekerjaan, rerponden yang tertinggi pada bidang pekerjaan lain-lain, baik yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga, petani, buruh, pensiunan dan pengangguran dengan jumlah sebanyak 43 responden, kemudian dibidang pekerjaan wiraswasta sebanyak 21 responden, diikuti bidang pekerjaan pegawai swasta sebanyak 20 responden, bidang pekerjaan PNS, POLRI dan TNI sebanyak 11 responden dan bidang pekerjaan paling sedikit memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/i yaitu sebanyak 5 responden. lebih terinci seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3.3
Presentase Menurut Klasifikasi Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS/POLRI/TNI	11	11 %
2	Pegawai Swasta	20	20 %
3	Wiraswasta	21	21 %
4	Pelajar/Mahasiswa/i	5	5 %
5	Lain-lain	43	43 %
	Total	100	100 %

Pada klasifikasi rentang umur responden terbagi menjadi rentang umur 17 sampai 28 tahun, 29 sampai 40 tahun, 41 sampai 52 tahun, 53 sampai 64 tahun dan 65 sampai 76 tahun. Dalam pengklasifikasian rentang umur didapatkan responden terbanyak pada rentang umur 41 sampai 52 tahun sebanyak 35 responden, disusul pada rentang umur 29 sampai 40 tahun sebanyak 32 responden, kemudian pada rentang umur 17 sampai 28 tahun sebanyak 19 responden, selanjutnya pada rentang umur 53 sampai 64 tahun sebanyak 8 responden dan yang terakhir pada rentang umur 65-76 tahun sebanyak 6 responden. Secara terperinci seperti tabel dibawah:

Tabel 3.4
Presentase Menurut Klasifikasi Umur

No	Tingkat Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	17 sampai 28 tahun	19	19 %
2	29 sampai 40 tahun	32	32 %
3	41 sampai 52 tahun	35	35 %
4	53 sampai 64 tahun	8	8 %
5	65 sampai 76 tahun	6	6 %
	Total	100	100 %

Dari berbagai klasifikasi dalam pengumpulan data penelitian ini memungkinkan untuk menjadi tantangan penulis dalam pengumpulan data. Sehingga data yang dihasilkan akan menjadi data yang valid untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan tentang kinerja pelayanan PDAM Tirta Handayani dalam melayani air bersih di kawasan Kabupaten Gunungkidul.

B. Analisis Data Variabel

1. Prosedur Pelayanan PDAM Tirta Handayani

Dari data yang melibatkan 100 responden, didapatkan hasil penelitian sebanyak 7 responden menilai prosedur pelayanan sangat cepat, 82 responden menilai prosedur pelayanan PDAM cepat, 10 responden menilai kurang cepat dan hanya 1 responden yang menilai prosedur pelayanan tidak cepat.

Tabel 3.5
Prosedur Pelayanan PDAM Tirta Handayani

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat cepat	7	7 %
2	Cepat	82	82 %
3	Kurang cepat	10	10 %
4	Tidak cepat	1	1 %
5	Total	100	100 %

Dari seluruh responden yang diteliti dapat disimpulkan bahwa responden yang menganggap prosedur pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Handayani adalah cepat dengan jumlah poin 82 %. Responden yang menganggap kurang cepat dan tidak cepat disebabkan karena saat melakukan pembayaran pada batas akhir pembayaran yaitu

pada tanggal 20 setiap bulan dan harus menunggu antrian yang panjang dalam proses pembayaran. Seperti yang di ungkapkan oleh salah satu pelanggan yaitu Dhika mayasari berikut :

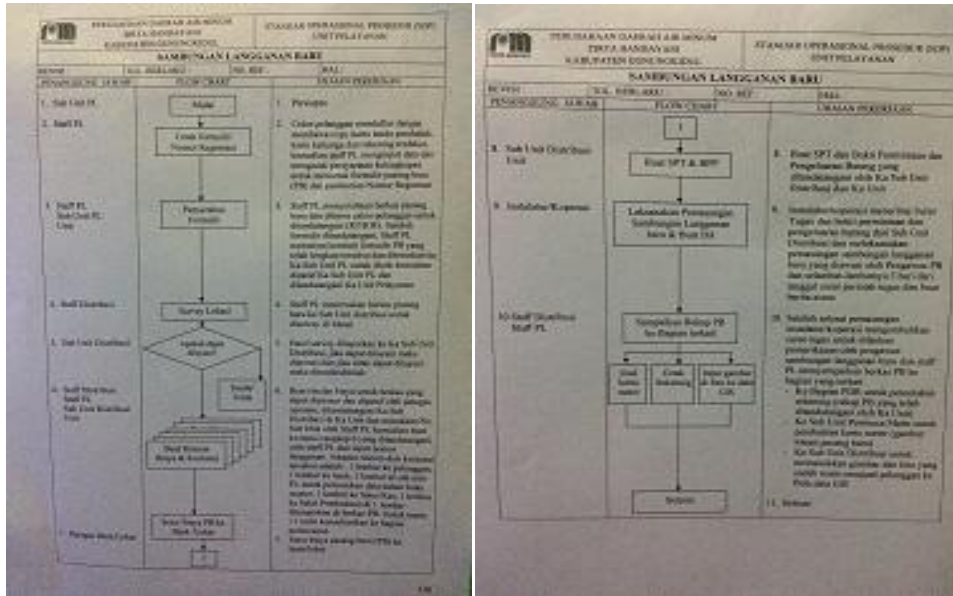
“Prosedur pembayaran sebenarnya bisa dipercepat, kita tidak harus menunggu selama ini. Seharusnya pada posisi seperti ini ada kebijakan untuk menambah pegawai dari devisi lain mungkin. Sehingga tidak menyita waktu yang lama seperti ini.”

Akan tetapi berdasar observasi penulis, untuk prosedur pelayanan dalam pemasangan sambungan baru dan pengaduan relative lebih cepat dikarenakan adanya petugas khusus dalam prosedur pelayanan tersebut.

Menurut hasil wawancara kepada Isnawan Fibriyanto selaku Direktur PDAM Tirta Handayani sebagai berikut:

“Prosedur yang diterapkan dalam pelayanan relatif cepat, yang pertama konsumen yang akan melakukan pemasangan baru harus melampirkan berkas sebagai syarat pemasangan yang diserahkan kepada petugas bagian umum. Kemudian setelah berkas diolah selanjutnya berkas diserahkan kepada petugas yang menangani pemasangan baru. Setelah selesai pengolahan berkas, konsumen melakukan transaksi pembayaran sesuai dengan aturan yang sudah ada untuk pemasangan baru. Setelah selesai semua persyaratan akan dilakukan survey lokasi oleh petugas PDAM untuk dilakukan pemasangan. Untuk prosedur pembayaran PDAM menyediakan nomor antrian agar dalam transaksi pembayaran tidak saling berebut satu sama lain”. (wawancara pada tanggal 21 Februari 2017).

Gambar 3.1
Prosedur pemasangan baru



Sumber : Data PDAM Tirta Handayani

2. Kualitas Air

Dari data yang dihasilkan dengan melibatkan 100 responden, didapatkan hasil penelitian sebanyak 4 responden menilai kualitas air dari PDAM Tirta Handayani memiliki kualitas yang sangat baik, 78 responden menilai kualitas air baik, 15 responden menilai kualitas air kurang baik dan 3 responden menilai kualitas air tidak baik

Tabel 3.6
Kualitas Air dari PDAM Tirta Handayani

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	4 %
2	Baik	78	78 %
3	Kurang Baik	15	15 %
4	Tidak Baik	3	3 %
5	Total	100	100 %

Dari seluruh responden yang diteliti, sebagian besar responden menganggap bahwa kualitas air yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani adalah baik dengan jumlah poin 78 %. Sedangkan skitar 15 responden yang menganggap kurang baik dikarenakan air yang didapatkan dari PDAM airnya keruh sehingga kualitas air kurang baik. Seperti yang diungkapkan oleh Basuksi dan Endar setyowati hampir sama seperti berikut:

“Air dari PDAM untuk wilayah tempat tinggal saya warna airnya kecoklat-coklatan (keruh) sehingga warga disekitaran tempat tinggal saya hanya menggunakannya untuk mandi dan mencuci, untuk minum warga menggunkan air sumur sendiri. Kami sudah melaporkan permasalahan ini ke PDAM tapi belum ada perubahan”

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang telah penulis lakukan, PDAM Tirta Handayani Gunungkidul sendiri memiliki beberapa sumber air yaitu sumur dalam, sumur dangkal, mata air, sungai permukaan dan sungai bawah tanah yang berada di wilayah berbeda. Sehingga kualitas air di setiap wilayah dipengaruhi oleh kontur wilayah sumber air. Dari hasil penggalian informasi dengan kepala kantor cabang Bribin dengan Wasidi mengenai kualitas air yang disalurkan PDAM kepada masyarakat sebagai berikut:

“Untuk kualitas air sumber air Bribin sebenarnya sangat bagus, karena cadangan airnya yang sangat melimpah, akan tetapi pada musim hujan seperti ini kualitasnya bisa dikatakan buruk. Karena airnya berwarna kecoklat-coklatan atau keruh. Hal itu karena pengaruh air permukaan yang masuk kedalam goa sehingga mengakibatkan air menjadi keruh. Pada tahun ini kita memasang alat pengolahan air guna mengolah air yang tadinya berwarna keruh menjadi memiliki kualitas yang lebih baik, karena pada awal tahun kemarin sudah ada riset guna pemasangan alat pengolahan air di goa bribin.”(Wawancara pada tanggal 19 februari 2017).

Kemudian guna melengkapi data, penulis melakukan wawancara kepada Isnawan Fibriyanto selaku direktur PDAM Tirta Handayani sebagai berikut :

“Sumber air yang berada di wilayah seropan dan bribin memiliki kualitas yang kurang baik pada musim penghujan karena merupakan aliran sungai bawah tanah yang di pengaruhi oleh air permukaan dan kebalikannya pada musim kemarau kualitas air sangat jernih karena tidak dipengaruhi oleh air permukaan. Sedangkan sumber air yang berasal dari sumur dalam kualitas air jernih. Kita memiliki beberapa sumber air yang berada di beberapa lokasi dan memiliki kualitas air yang baik. Kualitas air sumur dalam memiliki kualitas air yang sangat bagus untuk digunakan karena sudah terfiltrasi oleh filter-filter air pada saat pengolahan, kemudian kualitas sumber air sungai bawah tanah, pada musim kemarau kualitas justru sangat bagus karena tidak terpengaruh oleh air permukaan (air hujan) akan tetapi pada musim penghujan seperti ini, sangat buruk kualitasnya di karenakan bercampur air hujan. Sumber mata air yang kualitasnya sama bagusnya dengan kualitas air sumur dalam. Akan tetapi sampai saat ini produksi air yang digunakan sebagai andalan sumber air PDAM untuk pelayanan yaitu sumber air dari sungai bawah tanah karena memiliki potensi yang sangat besar sekali untuk keberlanjutannya, akan tetapi permasalahannya pada kualitas air. Pada musim penghujan seperti ini sedikit buruk dipengaruhi air permukaan karena belum terpasangnya alat pengolahan air. Sumber air bawah tanah yaitu bribin, seropan, baron dan ngobaran.” (wawancara pada tanggal 21 Februari 2017).

Gambar 3.2
Sumber Air Bawah Tanah Goa Bribin



Sumber : Data PDAM Tirta Handayani Gunungkidul Tahun 2016

Dari gambar diatas dapat diartikan mengenai kualitas air pada saat musim pengujan berwarna kecoklatan dan pada musim kemarau warna air biru kehijauan dalam artian jernih. Sehingga dari gambar diatas dapat disimpulka bahwa kualitas air sungai bawah tanah terpengaruh oleh musim. Akan tetapi seperti yang diutarakan oleh bapak direktur pada saat wawancara “jika sudah terpasangnya alat pengolahan air untuk memfiltrasi air maka kualitas air pasti akan baik walaupun musim penghujan” jadi dari pihak PDAM pada tahun ini sudah mengupayakan untuk pemasangan alat pengolahan air agar kualitas air untuk semua sumber air sama baiknya. Jadi dari analisis mengenai kualitas air dapat disimpulkan bahwa kualitas air sumber air PDAM Tirta Handayani relatif baik, akan tetapi ada beberapa kendala yang membuat kualitas air di beberapa wilayah sumber air yang kualitasnya sedikit buruk.

3. Kelancaran Suplai Air oleh PDAM Tirta Handayani

Dari 100 responden yang terlibat, didapatkan hasil penelitian sebanyak 9 orang menilai kelancaran air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Handayani sangat lancar, 59 responden menilai bahwa suplai air yang disalurkan oleh PDAM lancar, 28 responden menganggap suplai air dari PDAM kurang lancar dan 4 responden menganggap kelancaran suplai air tidak lancar.

Tabel 3.7
Kelancaran Suplai Air Oleh PDAM Tirta Handayani

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Lancar	9	9 %
2	Lancar	59	59 %
3	Kurang Lancar	28	28 %
4	Tidak Lancar	4	4 %
5	Total	100	100 %

Dari seluruh responden yang diteliti dapat disimpulkan bahwa kelancaran suplai air dari PDAM relatif lancar. Hal itu ditunjukkan dengan poin sebesar 59 %. Beberapa responden mengatakan keluhan kepada penulis karena kelacaran air dirumahnya sangat tidak sesuai harapan. Seperti yang diungkapkan oleh Musliyono dan Atik Purwaningsih yang bertempat tinggal di wilayah kota wonosari sebagai berikut:

“Didaerah tempat tinggal saya Jeruksari airnya hanya menyala pada malam hari pukul 02.00-04.00 dini hari, kami juga sudah melaporkan permasalahan ini tetapi tidak ada tindak lanjut. Sehingga kami harus menyediakan bak tampungan guna mencukupi kebutuhan air yang hanya beberapa jam saja suplai airnya”

Sedangkan yang di ungkapkan oleh Atik purwaningsih sebagai berikut:

“Air dari PDAM sudah hampir satu bulan lebih hanya menyala pada malam hari, airnya pun tidak lancar hanya kecil. Warga juga sudah melaporkan permasalahan ini akan tetapi sampai saat ini masih seperti itu pasokan airnya”.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Isnawan selaku direktur PDAM seperti berikut :

“Kelancaran suplai air kepada pelanggan normal untuk beberapa kawasan, akan tetapi untuk kawasan unit wonosari sedikit terganggu sekitar 2 bulan terakhir karena dipengaruhi oleh pemasangan jaringan perpipaan baru. Sehingga ada beberapa kawasan yang aliran suplai airnya hanya teraliri air pada jam-jam tertentu karena dari hasil wawancara diketahui bahwa belum terselesaikannya proses manajemen dalam perpipaan yang dilakukan oleh PDAM. Dampak negatif dari penambahan jaringan perpipaan ini adalah suplai air kepada pelanggan menjadi terganggu dan juga terjadinya banyak kebocoran, akan tetapi dampak positif dari pemasangan jaringan perpipaan ini, masyarakat yang dulunya belum mendapatkan pelayanan air bersih bisa mendapatkan suplai air dari PDAM.” (wawancara pada tanggal 21 Februari 2017).

Gambar 3.3
Penambahan Jaringan Perpipaan Baru



Sumber : <http://www.solopos.com/2016/10/01/>

4. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

Dari 100 responden yang terlibat, didapatkan hasil penelitian sebanyak 8 responden menilai bahwa sikap dari petugas PDAM sangat ramah, 91 responden menilai bahwa sikap petugas yang memberikan pelayanan ramah, 1 responden menilai sikap petugas PDAM tidak ramah.

Tabel 3.8
Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat ramah	8	8 %
2	Ramah	91	91 %
3	Kurang ramah	1	1 %
4	Tidak ramah	0	0 %
5	Total	100	100 %

Dari seluruh responden, sebanyak 91 % responden menganggap bahwa sikap dari petugas yang memberikan pelayanan dinilai ramah. Berdasarkan observasi atau pengamatan penulis, petugas yang memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM selalu menunjukkan sikap 3S (senyum, sapa, salam) sehingga hampir semua responden menganggap bahwa sikap petugas itu baik atau ramah dalam memberikan pelayanan. adapun satu responden menganggap kurang ramah karena responden melakukan transaksi pembayaran pada akhir tanggal pembayaran sehingga responden harus mengantri dan petugas yang memberikan pelayanan mengalami kelelahan karena banyaknya pelanggan yang membayar. Dari wawancara yang dilakukan penulis, diketahui bahwa adanya SOP yang dilakukan oleh petugas PDAM dalam pelayanan, salah satunya 3S tersebut.

Gambar 3.4
Contoh pelayanan



Sumber : Data Dokumentasi Penulis

5. Ketrampilan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan

Dari data yang dihasilkan dengan melibatkan 100 responden, di dapatkan data yaitu sebanyak 6 responden menilai ketrampilan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik, 90 responden menilai bahwa ketrampilan dan keahlian petugas baik, 4 responden menilai ketrampilan dan keahlian yang dimiliki petugas kurang baik.

Tabel 3.9
Ketrampilan dan Keahlian Petugas Dalam Pelayanan

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	6	6 %
2	Baik	90	90 %
3	Kurang Baik	4	4 %
4	Tidak Baik	0	0 %
5	Total	100	100 %

Mayoritas dari seluruh responden yang berjumlah 100 responden menilai bahwa ketrampilan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirta Handayani Gunungkidul adalah baik. Dari pengamatan yang penulis lakukan, penilaian responden didasarkan pada kecepatan pelayanan dengan berbasis IT dalam pelayanan. Untuk penilaian yang bahwa kurang cepat dalam memberikan pelayanan di pengaruhi oleh lamanya antrian dalam proses pembayaran, sehingga ada beberapa responden yang menilai ketrampilan petugas kurang baik. Akan tetapi jika dilihat secara menyeluruh ketrampilan dan keahlian petugas sudah baik.

6. Keterbukaan dalam Kritik dan Saran

Dari 100 responden, 5 responden menilai bahwa PDAM Tirta Handayani sangat terbuka terhadap kritik dan saran, selanjutnya 89 responden menilai PDAM terbuka dalam kritik dan saran, 6 responden menganggap PDAM kurang terbuka dalam kritik dan saran.

Tabel 3.10
Keterbukaan dalam Kritik dan Saran

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Terbuka	5	5 %
2	Terbuka	89	89 %
3	Kurang Terbuka	6	6 %
4	Tidak Terbuka	0	0 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden mayoritas responden menganggap bahwa PDAM terbuka dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis sebelum dan pada saat melakukan penelitian responden yang menganggap kurang terbuka karena kotak saran yang disediakan tidak terawat dan fasilitasnya kurang memadai. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara, PDAM Tirta Handayani memberikan kemudahan dalam menerima kritik dan saran melalui sistem IT yang berbasis (media sosial, *call center* PDAM Tirta Handayani, website dan blog) yang bisa diakses oleh seluruh pelanggan dengan mudah untuk memberikan kritik dan saran. Jika pelanggan tidak bisa menggunakan fasilitas yang berbasis IT dalam memberikan kritik dan saran, PDAM menyiapkan Petugas untuk menerima kritik dan saran secara langsung dibagian *customer service*.

Gambar 3.5
Kritik dan saran



7. Kecepatan dalam Memberikan Informasi

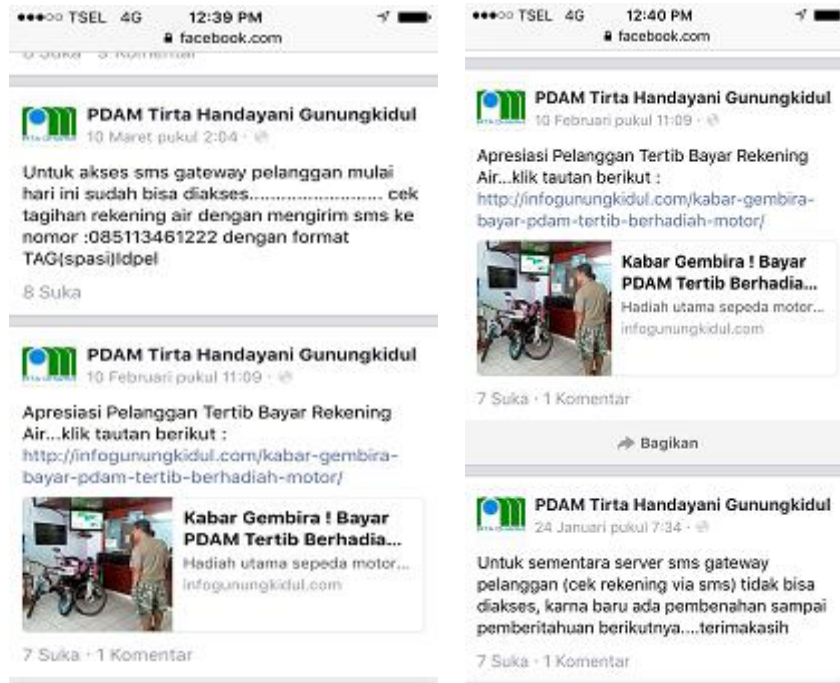
Dari 100 responden, 3 responden menilai bahwa kecepatan PDAM dalam memberikan informasi mengenai pelayanan air bersih adalah sangat cepat, 86 responden menilai cepat, 9 responden menilai kurang cepat dan 2 responden menilai bahwa kecepatan dalam memberikan informasi tidak cepat.

Tabel 3.11
Kecepatan dalam Memberikan Informasi

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	3	3 %
2	Cepat	86	86 %
3	Kurang Cepat	9	9 %
4	Tidak Cepat	2	2 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas responden menganggap kecepatan petugas PDAM dalam memberikan informasi mengenai pelayanan air bersih dinilai cepat. Dari hasil observasi yang penulis lakukan, PDAM dalam memberikan informasi relative cepat karena dalam memberikan informasi PDAM tidak hanya secara langsung bertatap muka akan tetapi juga menggunakan beberapa sosial media seperti *Facebook*, *WhatsApp* dan *Blogspot* yang dimiliki PDAM. Sebagian responden menganggap kurang cepat dan tidak cepat dikarenakan pemberian informasi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Handayani didapat pada saat transaksi pembayaran tagihan dan dari beberapa respondenpun mengindahkan pemberitahuan tersebut.

Gambar 3.6
Kecepatan memberikan informasi



Sumber : Data PDAM Tirta Handayani

8. Kecepatan Reaksi Petugas dalam Menangani Permasalahan Air Bersih

Dari 100 responden, 5 responden menilai kecepatan reaksi petugas sangat cepat, 66 responden menilai cepat, 27 responden menilai kurang cepat dan 2 responden menilai tidak cepat.

Tabel 3.12
Kecepatan Reaksi Petugas dalam Menangani Permasalahan

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat cepat	5	5 %
2	Cepat	66	66 %
3	Kurang Cepat	27	27 %
4	Tidak Cepat	2	2 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas responden menganggap bahwa kecepatan reaksi petugas dalam menanggulangi permasalahan adalah cepat. Adapun sebagian responden menganggap kecepatan petugas dalam menanggulangi permasalahan kurang cepat dikarenakan oleh lamanya petugas merespon laporan permasalahan. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada Isnawan Fibriyanto selaku direktur PDAM didapatkan hasil sebagai berikut:

“Sebenarnya kami langsung merespon pengaduan pelanggan, akan tetapi kita terkendala keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia sehingga kita menggunakan sistem prioritas dalam memberikan respon terhadap pengaduan pelanggan. Kita memprioritaskan kebocoran yang besar terlebih dahulu karena dampak dari kebocoran yang besar itu sendiri akan mempengaruhi banyak pelanggan dan akan memberikan kerugian yang besar juga bagi PDAM serta mempengaruhi kelacaran aktivitas sosial masyarakat. Setelah permasalahan yang besar itu terselesaikan kita baru akan menangani yang lain. Jika dilihat dari segi wilayah kita merupakan wilayah paling luas dengan jumlah pelanggan yang sangat banyak, dilihat dari wilayah dan pelanggan serta jumlah SDM yang kita miliki dibandingkan dengan kabupaten lain di daerah Istimewa Yogyakarta kita sangat berbanding terbalik. Seperti contoh di Kabupaten Sleman, dengan luas wilayah hanya sepertiga dari Kabupaten Gunungkidul memiliki SDM lebih dari 200 SDM. Sehingga pada saat ini kita hanya bisa bertahan karena keterbatasan- keterbatasan seperti dari biaya, SDM dan sebagainya.” (wawancara pada tanggal 21 Februari 2017).

9. Kemampuan dan Ketrampilan Petugas dalam Menanggulangi Permasalahan Air Bersih

Dari 100 responden, 2 responden menganggap kemampuan petugas dalam menanggulangi permasalahan sangat baik, 86 responden menilai baik, 10 responden menilai kurang baik dan 2 responden menilai tidak baik.

Tabel 3.13
Kemampuan dan Ketrampilan Petugas dalam Menangani Permasalahan

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	2 %
2	Baik	86	86 %
3	Kurang Baik	10	10 %
4	Tidak Baik	2	2 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas menilai bahwa kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan mengenai pelayanan air bersih adalah baik. Dari beberapa wawancara dengan responden, beberapa responden mengeluhkan lamanya pengerjaan dalam menangani permasalahan menjadi salah satu faktor yang membuat beberapa responden menilai kemampuan petugas kurang baik dalam artian responden kurang puas atas kemampuan petugas. Akan tetapi berdasar pengamatan yang dilakukan penulis, kemampuan petugas relative baik dikarenakan perpipaan yang masih berbahan asbes petugas mampu menanggapi permasalahan tersebut secara cepat dengan kreatifitas petugas itu sendiri. Berdasar hasil wawancara dengan Isnawan Fibriyanto untuk peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam kemampuan dan keahlian sebagai berikut:

“Kita melakukan diklat kepada seluruh pegawai yang ada di PDAM Tirta Handayani, melihat jumlah SDM yang sedikit kita terus melakukan diklat kepada setiap pegawai karena merupakan bagian dari nilai kinerja perusahaan. Seperti contoh pada saat ada kebocoran,

pegawai yang bertugas dilapangan mampu menaggulangi kebocoran dengan cepat dan dengan perhitungan sebelumnya serta sudah mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan di lokasi yang terjadi kebocoran, karena jaringan perpipaan di Kabupaten Gunungkidul sendiri masih menggunakan pipa asbes yang sudah tidak ada dipasaran dan sangat sulit untuk mendapatkan yang baru. Sehingga kreatifitas pegawai yang diperoleh dari diklat itu sangat berguna dan sangat membantu untuk menyelesaikan permasalahan.” (wawancara pada tanggal 21 Februari 2017).

10. Kebersihan dan kenyamanan

Dari 100 responden, 4 responden menilai kebrihan dan kenyamanan Kantor PDAM Tirta Handayani yaitu sangat bersih dan nyaman, 90 responden menilai kantor PDAM berih dan nyaman, 6 responden menilai kurang bersih dan nyaman.

Tabel 3.14
Kebersihan dan Kenyamanan Kantor PDAM

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Bersih dan Nyaman	4	4 %
2	Bersih dan Nyaman	90	90 %
3	Kurang Bersih dan Nyaman	6	6 %
4	Tidak Bersih dan Nyaman	0	0 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas responden menilai bahwa kantor PDAM Tirta Handayani bersih dan nyaman. Dari pengamatan yang dilakukan penulis keadaan di setiap kantor PDAM Tirta Handayani dalam kondisi bersih dan nyaman disetiap sisinya. Seperti yang di ungkapkan oleh Tumin yang melakukan pembayaran di kantor cabang PDAM

wonosari dan Parino yang melakukan pembayaran di kantor cabang

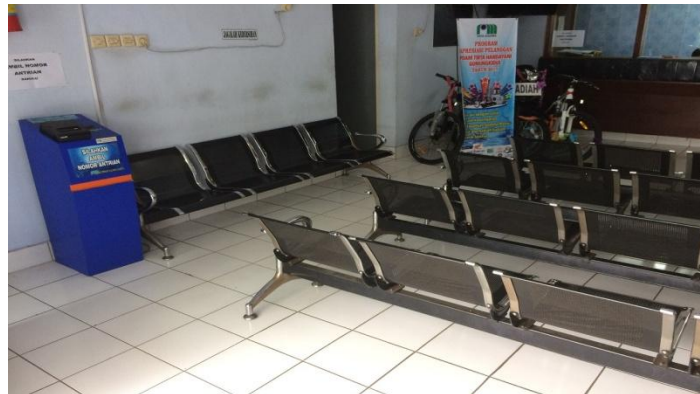
Rongkop seperti berikut :

“ Tumin : untuk kebersihan tempatnya dan kenyamanan di kantor sini bersih dan nyaman, perlengkapannya juga lengkap. Petugas yang bersih-bersih juga terus nyapu tadi, jadi tetap nyaman dan terjaga kebersihannya.”

“Parino: dikantor sini tetap rapi dan bersih mas, bisa dilihat petugas kebersihannya selalu membersihkan itu. Setiap saya membayar tagihan air disini keadaanya tetap sama bersih , harum dan nyaman”.

Berdasarkan observasi penulis, tersedianya petugas kebersihan di setiap kantor cabang dan penataan prasarana pendukung membuat setiap kantor PDAM terlihat rapi, bersih dan nyaman secara keseluruhan.

Gambar 3.7
Kebersihan kantor PDAM



11. Kondisi Keamanan

Dari 100 responden, 6 responden menilai tingkat keamanan PDAM Tirta Handayani sangat aman, 91 responden menilai keamanan PDAM aman, 2 responden menilai kurang aman dan 1 responden menilai tidak aman.

Tabel 3.15
Kondisi Keamanan

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Aman	6	6 %
2	Aman	91	91 %
3	Kurang Aman	2	2 %
4	Tidak Aman	1	1 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas responden menilai kondisi keamanan PDAM Tirta Handayani adalah aman. Dari pengamatan penulis, keadaan setiap kantor PDAM relative aman dengan adanya CCTV dan petugas keamanan yang berjaga. Beberapa responden menilai kurang aman dikarenakan minimnya petugas keamanan yang hanya ada satu satpam yang berjaga di lingkungan kantor PDAM. Mayoritas yang menilai aman dikarenakan adanya CCTV yang terpasang di sudut-sudut kantor PDAM. Seperti gambar dibawah ini:

Gambar 3.8
Sistem Keamanan



Sumber : Dokumentasi Penulis.

12. Semangat Kerja Petugas

Dari 100 responden, 10 responden menilai semangat kerja petugas PDAM adalah sangat baik, 86 responden menilai semangat kerja petugas baik, 3 responden kurang baik dan 1 responden menilai tidak baik.

Tabel 3.16
Semangat Kerja Petugas

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	10	10 %
2	Baik	86	86 %
3	Cukup Baik	3	3 %
4	Kurang Baik	1	1 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas responden menilai semangat kerja petugas PDAM Tirta Handayani adalah baik. Berdasarkan pengamatan pada saat penulis melakukan penelitian semangat kerja petugas sangat baik dengan selalu memberikan senyuman kepada setiap pelanggan yang datang, disiplin pada tugasnya. Sedangkan responden yang menilai kurang baik dikarenakan kurang cepatnya pelayanan yang diberikan pada saat ada antrian.

13. Kemudahan dalam Transaksi Pembayaran Tagihan

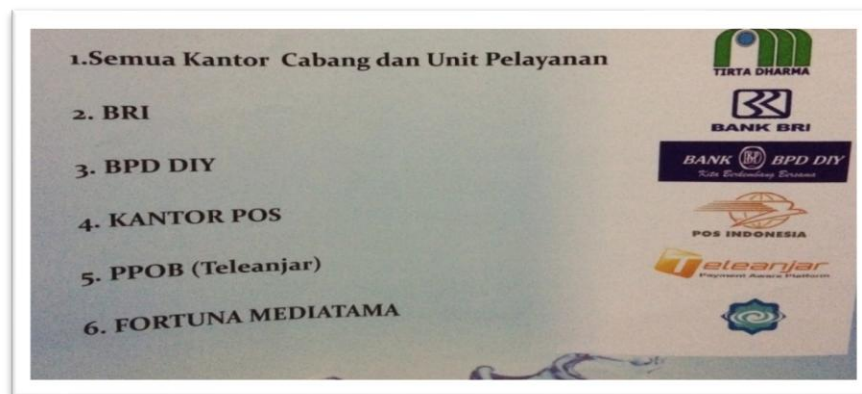
Dari 100 responden, 27 responden menilai kemudahan transaksi pembayaran di PDAM Tirta Handayani sangat mudah, 70 responden menilai mudah, 2 responden kurang mudah dan 1 responden menilai sulit.

Tabel 3.17
Kemudahan dalam Transaksi

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mudah	27	27 %
2	Mudah	70	70%
3	Kurang Mudah	2	2 %
4	Sulit	1	1 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas responden menilai transaksi pembayaran di PDAM Tirta Handayani mudah. Dari wawancara yang dilakukan penulis kepada petugas, kemudahan yang diberikan kepada pelanggan dalam kemudahan transaksi pembayaran dengan cara melalui pembayaran di beberapa bank, kantor pos dan lain-lain. Beberapa responden menilai kurang mudah dikarenakan pelanggan banyak melakukan transaksi pembayaran pada batas akhir tanggal pembayaran, sehingga pelanggan harus melakukan antrian yang cukup lama.

Gambar 3.9
Mitra Kerja PDAM



Sumber : Data PDAM Tirta Handayani Gunungkidul Tahun 2016.

14. Sarana dan Prasarana PDAM Tirta Handayani.

Dari 100 responden, 5 responden menilai sarana prasarana penunjang pelayanan sangat baik, 89 responden menilai baik, 6 responden kurang baik dan 1 responden menilai tidak baik.

Tabel 3.18
Sarana dan Prasarana Pelayanan

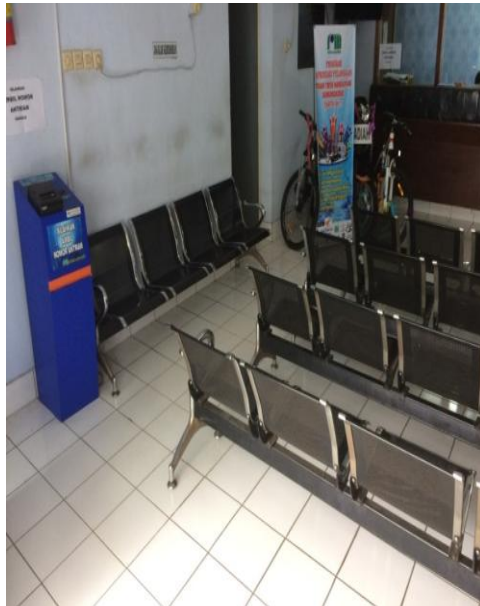
NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	5	5 %
2	Baik	89	89 %
3	Kurang Baik	6	6 %
4	Tidak Baik	1	1 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas responden menilai sarana dan prasarana dari PDAM Tirta Handayani adalah Baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, sarana dan prasarana yang ada di PDAM Tirta Handayani sudah sesuai dengan standar pelayanan yang cukup ramah dengan pelanggan yang menyandang disabilitas. Tersedianya kursi tunggu yang masih baru, adanya alat untuk mengambil nomor antrian dan pendingin ruangan membuat sarana prasarana cukup memadai dan sesuai standar.

Tabel 3.19
Sebagian Data inventarisasi PDAM

No	Jenis	Lokasi	vol	Tahun prolehan	Massa manfaat	Gol	Tarif	metode	Akhir manfaat
1	Panel pompa	Paliyan	1	1988	4	1	25%	GL	1998
2	Pemadam api		1	1988	4	1	25%	GL	1999
3	Pemadam api		4	1988	4	1	25%	GL	1999
4	Rak besi		4	1989	4	1	25%	GL	1999
5	Rak besi		4	1989	4	1	25%	GL	2000
6	Panel pompa		1	1994	4	1	25%	GL	2000
7	Kompresor 1PK		1	1995	4	1	25%	GL	2000
8	Kabel NYY 4x16		1	1995	4	1	25%	GL	2002
9	Kabel NYY 4x35		1	1995	4	1	25%	GL	2003
10	Mesin las listrik	Wonosari	1	1999	4	1	25%	GL	2010
11	Cetakan PAH	Wonosari	1	2000	4	1	25%	GL	2010
12	Peralatan kunci pipa	Wonosari		2000	4	1	25%	GL	2010
13	Suku cadang stemper	Wonosari		2007	4	1	25%	GL	2010
14	Mesin gerindra	Wonosari		2008	4	1	25%	GL	2010

Gambar 3.10
Sarana Prasarana



15. Kewajaran Biaya Tagihan

Dari 100 responden, 10 responden menilai bahwa biaya tagihan sangat wajar, 81 responden menilai wajar, 7 responden menilai kurang wajar dan 2 responden menilai tidak wajar.

Tabel 3.20
Kewajaran Biaya Tagihan

NO	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat wajar	10	10 %
2	Wajar	81	81 %
3	Kurang Wajar	7	7 %
4	Tidak Wajar	2	2 %
5	Total	100	100 %

Dari 100 responden, mayoritas responden menilai bahwa kewajaran biaya tagihan penggunaan air bersih dari PDAM Tirta Handayani adalah wajar. Dari pengamatan yang dilakukan penulis, beberapa responden selalu membandingkan biaya tagihan dengan tagihan sebelumnya, jika terdapat selisih yang lumayan besar padahal pelanggan merasa penggunaan air wajar pelanggan langsung melakukan complain kepada petugas, sehingga petugas dapat langsung melakukan pengecekan. beberapa responden menilai ketidakwajaran biaya dengan jumlah pemakaian air bersih karena beberapa alasan, antara lain kebocoran yang tidak diketahui oleh pelanggan dan keteledoran pelanggan dalam penggunaan air serta penyebab lainnya.

C. Analisis Indeks

Dari hasil perhitungan dengan metode analisis indeks yang bersumber pada Kemenpan No.25 Tahun 2004 di dapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.21
Nilai Interval Skala indeks

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3.22

Nilai Indeks Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Prosedur Pelayanan Pdam Tirta Handayani	2,95
2	Kualitas Air	2,82
3	Kelancaran Suplai Air Oleh PDAM Tirta Handayani	2,73
4	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3,07
5	Ketrampilan dan Keahlian Petugas	3,02
6	Keterbukaan dalam Kritik dan Saran	3,03
7	Kecepatan dalam Memberikan Informasi	2,76
8	Kecepatan Reaksi Petugas dalam Menangani Permasalahan	2,73
9	Kemampuan dan Ketrampilan Petugas dalam Menanggulangi Permasalahan	2,88
10	Kebersihan dan kenyamanan	2,98
11	Kondisi Keamanan	3,02
12	Semangat Kerja Petugas	3,05
13	Kemudahan dalam Transaksi Pembayaran Tagihan	3,23
14	Sarana dan Prasarana PDAM Tirta Handayani	3,97
15	Kewajaran Biaya Tagihan	3,96

Nilai indeks pelayanan dalam tabel diatas dihitung dengan menggunakan rumus yang berdasar kemenpan No. 25 Tahun 2004. Dengan rumus indeks kepuasan masyarakat didapatkan hasil tersebut, dan nantinya dapat di konversikan sehingga nilai indeks kepuasan masyarakat dapat diukur untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM.

Tabel 3.23
Rangking Unsure Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	Keterangan
1	Sarana dan Prasarana PDAM Tirta Handayani	3,97	Sangat Baik
2	Kewajaran Biaya Tagihan	3,96	Sangat Baik
3	Kemudahan dalam Transaksi Pembayaran Tagihan	3,23	Baik
4	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3,07	Baik
5	Semangat Kerja Petugas	3,05	Baik
6	Keterbukaan dalam Kritik dan Saran	3,03	Baik
7	Ketrampilan dan Keahlian Petugas	3,02	Baik
8	Kondisi Keamanan	3,02	Baik
9	Kebersihan dan kenyamanan	2,98	Baik
10	Prosedur Pelayanan Pdam Tirta Handayani	2,95	Baik
11	Kemampuan dan Ketrampilan Petugas dalam Menanggulangi Permasalahan	2,88	Baik
12	Kualitas Air	2,82	Baik
13	Kecepatan dalam Memberikan Informasi	2,76	Baik
14	Kelancaran Suplai Air Oleh PDAM Tirta Handayani	2,73	Baik
15	Kecepatan Reaksi Petugas dalam Menangani Permasalahan	2,73	Baik

Dengan berdasarkan tabel ranking diatas, indikator penilaian yang menempati rangking pertama dalam pelayanan air bersih menurut responden di PDAM Tirta Handayani adalah tentang sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM dengan nilai 3,97. Diikuti pada rangking kedua yaitu tentang kewajaran biaya tagihan air dengan nilai 3,96 . Untuk indikator yang mendapat rangking terakhir yaitu kecepatan reaksi petugas dalam menangani permasalahan yaitu dengan nilai 2,73.

Tabel 3.24
 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Nilai unsure pelayanan	(X)	Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	Jumlah
1	2,95	X	0,071	0,21
2	2,82	X	0,071	0,20
3	2,73	X	0,071	0,19
4	3,07	X	0,071	0,22
5	3,02	X	0,071	0,21
6	3,03	X	0,071	0,22
7	2,76	X	0,071	0,20
8	2,73	X	0,071	0,19
9	2,88	X	0,071	0,20
10	2,98	X	0,071	0,21
11	3,02	X	0,071	0,21
12	3,05	X	0,071	0,22
13	3,23	X	0,071	0,23
14	3,97	X	0,071	0,21
15	3,96	X	0,071	0,21
Total				3,14
Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat			3,14 X 25	78,5

Dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan hasil nilai IKM **3,14** sehingga untuk mendapatkan hasil mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul harus dikonversikan dengan nilai dasar karena guna memudahkan interpretasi penilaian antara 25-100 yaitu dengan nilai dasar **25**. Dengan pengkonversian nilai tersebut maka dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM unit pelayanan} \times \text{Nilai Dasar} = 3,14 \times 25 = 78,5$$

Dengan perhitungan diatas dapat ditarik hasil dalam penelitian ini mengenai pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul dalam pelayanan air bersih di Kabupaten Gunungkidul adalah “**BAIK**” dengan ditunjukkan dengan nilai **78,5** maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul masuk ke dalam mutu pelayanan **B** yang berarti kinerja unit pelayan adalah **BAIK** .

D. Permasalahan Yang Dihadapi PDAM

1. Permasalahan payung hukum dan peraturan BUMD

Ketimpangan peraturan yang ada dalam BUMD dalam hal ini PDAM Tirta Handayani membuat PDAM Tirta Handayani hanya bisa berjalan ditempat, karena minimnya penyertaan modal dari pemerintah, jika disesuaikan dengan Perda no 2 tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani maka permodalan hanya bisa dari pemerintah. Karena permodalan utama PDAM Tirta Handayani yaitu dari aktiva dan passiva perusahaan serta pinjaman serta penyertaan modal dari pemerintah daerah. Berikut wawancara dengan direktur utama PDAM Tirta Handayani

“Kita menyadari PAD (Pendapatan Asli Daerah) Gunungkidul itu rendah dibandingkan kabupaten lainnya, sehingga berimbas pada penyertaan modal dan pembangunan infrastruktur penyaluran air bersih. Sangat sedikitnya permodalan yang diberikan pemerintah daerah Kabupaten Gunungkidul memberikan dampak yang membuat belum maksimalnya pelayanan, walaupun pada saat ini PDAM masih bisa bertahan terhadap keterbatasan-keterbatasan yang ada. Pada tahun ini ada bantuan dari Pemerintah yakni dari Dinas Pekerjaan Umum membantu dengan pembuatan sumber air baru di kawasan rawan kekeringan yaitu

tepus dan rongkop untuk cakupannya pelayanannya. Sehingga bantuan dari Dinas ini dapat membantu mencukupi kebutuhan air untuk dua kawasan tersebut satu tahun kedepan. Dari segi pemerintah pusat kita sedang dalam proses untuk membuat infrasrtuktur sumber air baru dikawasan selatan Kabupaten Gunungkidul tepatnya di sepanjang JLS (jalur Lingkar Selatan) guna mencukupi kebutuhan air untuk kawasan tersebut.” (wawancara pada tanggal 21 Februari 2017).

2. Permasalahan pengelolaan BUMD

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai pengelolaan PDAM Tirta Handayani, dalam pengelolaannya masih berada dalam struktur pemerintahan dengan berdasarkan perda No. 2 Tahun 2009 tentang perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul. Dimana dalam sistem organisasi pemerintahan Bupati berada dalam struktur teratas, sehingga untuk menjadikan sebuah perusahaan yang sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governmance* PDAM Tirta handanyani harus bisa secara maksimal untuk berkomunikasi dalam pengelolaan secara menyeluruh. PDAM selaku perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan air bersih harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Isnawan Fibriyanto mengenai pengelolaan BUMD dalam hal ini PDAM Tirta handayani selaku BUMD yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan air bersih yang bersifat profit :

“Saat ini PDAM Tirta Handayani telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate governmance* dimana dalam menjalankan perusahaan kami terus melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan kepada dimasyarakat karena dalam prinsip *Good Corporate Governmance*

mengutamakan kepuasan masyarakat seluruhnya dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Walaupun pada saat ini kami dihadapkan dengan minimnya permodalan karena untuk permodalan kita bersumber seluruhnya dari APBD Kabupaten Gunungkidul. Pada tahun ini atau tiga tahun terakhir kita mendapatkan dana hibah dari pemerintah pusat dengan jumlah nominal hibah Rp 10,5 M guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih dan akan tetapi kami belum bisa menggunakan seluruhnya dikarenakan harus adanya Perda guna mencairkan dana agar bisa kami gunakan untuk memaksimalkan sambungan rumah baru kepada masyarakat.” (wawancara pada tanggal 13 mei 2017).

3. Permasalahan SDM

Berdasarkan observasi mengenai Sumber Daya Manusia yang ada di PDAM Tirta Handayani yaitu 55% memiliki tingkat pendidikan terakhir setingkat SMA dan total sumber daya manusia PDAM hanya berjumlah 179 orang, jika dilihat dari total luas wilayah sangat berbanding terbalik karena wilayah yang sangat luas hanya memiliki jumlah SDM 179 .

Berikut wawancara dengan direktur PDAM Tirta Handayani :

“Kita terkendala keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia sehingga kita menggunakan sistem prioritas dalam memberikan respon terhadap pengaduan pelanggan. Jika dilihat dari segi wilayah kita merupakan wilayah paling luas dengan jumlah pelanggan yang sangat banyak, dilihat dari wilayah dan pelanggan serta jumlah SDM yang kita miliki dibandingkan dengan kabupaten lain di daerah Istimewa Yogyakarta kita sangat berbanding terbalik. Seperti contoh di Kabupaten Sleman, dengan luas wilayah hanya sepertiga dari Kabupaten Gunungkidul memiliki SDM lebih dari 200 SDM. Sehingga pada saat ini kita hanya bisa bertahan karena keterbatasan- keterbatasan seperti dari biaya, SDM dan sebagainya.” (wawancara pada tanggal 21 Februari 2017).

Untuk memaksimalkan SDM yang ada PDAM Handayani juga melakukan diklat sesuai dengan wawancara, sebagai berikut:

“Kita melakukan diklat kepada seluruh pegawai yang ada di PDAM Tirta Handayani, melihat jumlah SDM yang sedikit kita terus melakukan diklat kepada setiap pegawai karena merupakan bagian dari nilai kinerja perusahaan. Seperti contoh pada saat ada kebocoran, pegawai yang bertugas dilapangan mampu menaggulangi kebocoran dengan cepat dan dengan perhitungan sebelumnya serta sudah mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan di lokasi yang terjadi kebocoran, karena jaringan perpipaan di Kabupaten Gunungkidul sendiri masih menggunakan pipa asbes yang sudah tidak ada dipasaran dan sangat sulit untuk mendapatkan yang baru. Sehingga kreatifitas pegawai yang diperoleh dari diklat itu sangat berguna dan sangat membantu untuk menyelesaikan permasalahan.” (wawancara pada tanggal 21 Februari 2017).

4. Permasalahan pengawasan Dewan Pengawas

Dalam pengawasan internal yang dilakukan oleh dewan pengawas yang berada dibawah kepemimpinan Bupati secara langsung dengan masa jabatan 2x masa jabatan dimungkinkan untuk dipilih dari orang professional yang ada pada bidangnya sehingga mampu menyelaraskan dan memberikan instruksi kepada direksi guna bisa bersaing dengan perusahaan lain sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 50 Tahun 1999. Berikut wawancara dengan Direktur PDAM Tirta Handayani:

”Mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Pengawas kami pada saat ini dalam katagori yang baik dimana kami selalu melakukan kordinasi guna menyelaraskan kebutuhan dan target serta bisa bersaing dengan BUMD yang lain. Tidak hanya diawasi oleh Dewan Pengawas, Kami juga selalu melaporkan keuangan kami ke Badan Pemeriksa Keuangan guna mewujudkan PDAM yang bersih, hal ini pulalah yang membuat kami mendapatkan hasil WTP dari BPK. Pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Pengawas sampai sekarang tetap stabil (bisa dikatakan begitu) dengan laporan-laporan yang setiap bulan kami sampaikan guna mewujudkan PDAM yang lebih efektif dan efisien dalam dalam pengelolaan perusahaan. Dewan pengawas yang sudah sesuai dengan bidang keilmuannya juga selalu bersifat independen karena merupakan ahli untuk pengawasan pengelolaan PDAM.”(wawancara pada tanggal 13 Mei 2017)

5. Permasalahan restrukturisasi BUMD

Dalam restrukturisasi BUMD, PDAM Tirta Handayani pada saat ini berdiri berdasarkan Perda Kabupaten Gunungkidul No. 4 Tahun 2002 dan Perda No. 2 Tahun 2009 dimana perda tersebut menjadi dasar Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani untuk menjalankan pelayanan air bersih kepada masyarakat kabupaten Gunungkidul. Dalam manajemen pengelolaannya PDAM Tirta Handayani dipimpin oleh Direktur Utama dibawah Bupati karena merupakan perusahaan yang bersifat perseroda dimana seluruh permodalannya berasal dari APBD Daerah dan keuntungannya menjadi PAD Kabupaten Gunungkidul. Berikut wawancara dengan Isnawan Fibriyanto selaku direktur PDAM Tirta Handayani:

“Pada saat ini PDAM Tirta Handayani belum dilakukan restrukturisasi BUMD karena masih saat ini kami berdiri atas Perda No. 4 tahun 2002 dan Perda no.2 tahun 2009. Belum adanya Tim ahli untuk menilai keseluruhan BUMD dalam hal ini PDAM Tirta Handayani sehingga pada saat ini kami tetap berusaha mewujudkan pelayanan yang optimal, efisien dan efektif kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam pelayanannya. Kami di hadapkan dengan minimnya SDM yang berkompeten dibidangnya sehingga kami selaku manajemen perusahaan hanya bisa memaksimalkan SDM yang ada dan selalu kami lakukan diklat agar semua Sumber Daya Manusia PDAM Tirta handayani mampu menunjukkan kinerja yang maksimal di setiap bidangnya.”(wawancara pada tanggal 13 Mei 2017).