

**KEPUASAN PELANGGAN TENTANG KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) TIRTA HANDAYANI DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2016**

Oleh: Rony Priyo Saputro (20130520069)

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul tentang “Kepuasan Pelanggan Tentang Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dalam Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2016” dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Handayani dan Permasalahan apa saja yang dihadapi oleh PDAM dalam memberikan pelayanan. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator untuk mengetahui kepuasan pelanggan tentang kinerja pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dimana dalam penelitian ini menggunakan angket dengan berdasarkan indikator berupa Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Responsibilitas dan akuntabilitas yang dibagi kepada pelanggan guna mendapatkan data berupa tanggapan pelanggan terhadap kinerja pelayanan, serta dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi guna mendapatkan data yang lebih mendalam untuk mengetahui permasalahan apa yang dihadapi oleh PDAM. Dalam pengolahan data menggunakan teknik reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dari PDAM Tirta Handayani dalam kualitas pelayanan berada pada nilai 78,5 yang berarti **BAIK**. Dengan pengukuran menggunakan lima indikator pelayanan guna mendapatkan hasil data yang maksimal yaitu indikator produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dengan ranking pelayanan terbaik adalah indikator Akuntabilitas selanjutnya indikator kualitas, sedangkan pada indikator responsivitas merupakan indikator yang mendapat ranking terbawah.

Akan tetapi dalam permasalahan yang dihadapi, PDAM Tirta Handayani menghadapi permasalahan yang sangat mendesak dan kompleks dari masalah banyaknya kebocoran, Sumber Daya Manusia dan permasalahan lainnya. Permasalahan yang sangat mendesak guna mencukupi seluruh kebutuhan air bagi masyarakat yaitu berupa permodalan atau biaya untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Permasalahan yang dihadapi, Kualitas pelayanan.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan pembangunan pada dasarnya merupakan proses perubahan dalam berbagai sektor yang selalu berubah setiap saat dengan mengikuti perkembangan jaman. Pembangunan yang sebenarnya ialah pembangunan yang bertujuan untuk kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat, dari pembangunan ekonomi, sosial dan pembangunan infrastruktur yang menunjang kesejahteraan masyarakat.

Semakin pesatnya pembangunan pada era global ini membuat berbagai sektor selalu meningkatkan kualitas dan pelayanannya. Seperti halnya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Daerah memiliki peran penting dalam ekonomi di daerah. Selain sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), BUMD juga merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah didalam bidang pelayanan atau jasa. Karena dalam konsepnya BUMD terbagi menjadi dua, yaitu BUMD yang berorientasi pada aspek bisnis dan BUMD yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu BUMD yang dimiliki daerah adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu perusahaan daerah di bidang pelayanan air bersih yang bersifat profit dalam memberikan pelayanannya. Dalam Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), yang menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten/kota memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.¹ Hal ini mengingat bahwa air merupakan kebutuhan dasar manusia yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan. Dalam memberikan sebuah pelayanan publik, sebuah organisasi atau instansi pemerintah memiliki ukuran kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran kerja sering disebut juga dengan sebuah kinerja aparatur pemerintah ataupun kinerja BUMN/D dalam peningkatan pelayanan.

PDAM Tirta Handayani selaku Pemberi layanan air bersih di kabupaten Gunungkidul dihadapkan pula dengan permasalahan, Kabupaten Gunungkidul yang memiliki daerah paling luas di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu dengan luas 1.485,36

¹ Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

km atau 46,63 % dari keseluruhan wilayah Yogyakarta.² Kontur Kabupaten Gunungkidul sebagian besar berupa perbukitan yang tersusun dari batuan kars dan terdiri dari pegunungan kapur, hal ini yang mengakibatkan Kabupaten Gunungkidul memiliki sungai-sungai bawah tanah yang memiliki tingkatan kedalaman yang bervariasi. Dengan daerah yang luas PDAM sebagai pemberi pelayanan dalam bidang pelayanan air bersih, membuat PDAM Tirta Handayani memiliki beberapa permasalahan diantaranya di Kabupaten Gunungkidul sendiri memiliki daerah rawan kekeringan pada musim kemarau, yaitu sekitar 70 Desa yang tersebar menjadi 449 dusun.³

Tidak hanya dihadapkan dengan permasalahan mengenai keadaan wilayah Kabupaten Gunungkidul yang memiliki kontur wilayah yang berbukit-bukit dan sumber air tanah yang sangat dalam di perut bumi serta masih belum maksimalnya pompa-pompa air untuk menaikkan air dari sungai bawah tanah terlebih lagi banyaknya kebocoran dari sambungan air kepada masyarakat. Tidak lepas dari permasalahan dan tantangan yang ada, PDAM Gunungkidul dihadapkan pula dengan permasalahan oprasional dalam pengelolaan air bersih. Dari tahun 2012 sampai tahun 2015 PDAM Tirta Handayani mengalami kerugian, hal itu di karenakan biaya oprasional yang cukup besar. Dengan jumlah sambungan rumah pada tahun 2015 sebanyak 40.142 sambungan meteran air. Akan tetapi pada tahun 2012 PDAM memiliki 33.723 sambungan dengan total pendapatan Rp 24,9 miliar dan mengalami kerugian sebesar Rp 1,1 miliar di karenakan oleh beban usaha sebesar Rp 26 Miliar. Tahun 2013 PDAM Tirta Handayani memiliki 34,890 sambungan rumah dengan total pendapatan Rp 27.248,5 miliar dan mendapatkan keuntungan Rp 248,5 juta karena beban usaha sebesar Rp 27 miliar. Tahun 2014 dengan sambungan 38,081 dengan pendapatan 31,7 miliar dan mendapatkan keuntungan sebesar Rp 462,2 juta karena memiliki beban usaha Rp 31,248,8 miliar sedangkan pada tahun 2015 hingga bulan juli memiliki 40,142 sambungan dengan pendapatan Rp 18,4 miliar dan mengalami kerugian sebesar Rp 1,5 miliar karena beban usaha sampai bulan juli sebesar Rp 19,9 miliar. Hal ini di karenakan oleh besarnya biaya oprasional yang tidak bisa

² <https://www.jogjaprovo.go.id> diakses tanggal 5 Desember 2016.

³ <http://daerah.sindonews.com> diakses tanggal 5 Desember 2016.

menutupi beban usaha perusahaan yang diukur dengan tarif air, pada dasarnya PDAM pendapatan utamanya berasal dari penjualan air.⁴

Dari berbagai data diatas, PDAM Tirta Handayani memiliki tugas besar dalam meningkatkan pelayanan air bersih untuk memperoleh kepuasan dari masyarakat melalui pelayanan yang diberikan. Dengan mengingat, dalam rangka mewujudkan prinsip *good corporate governance* di ruang lingkup perusahaan terutama dalam pengelolaan BUMD harus mengimplementasikan dan memahami lima prinsip secara nyata dan riil dalam pengelolaan BUMD. Kelima prinsip tersebut adalah *transparancy* (keterbukaan informasi), *akuntability* (akuntabilitas), *responsibility* (pertanggungjawaban), *indepency* (kemandirian) dan *fairness* (kesetaraan dan kewajaran).⁵ Dalam memberikan pelayanan air bersih PDAM memiliki target yang sangat besar sesuai dengan RPJMD yaitu pada tahun 2019 Kabupaten Gunungkidul melalui PDAM Tirta Handayani mampu meberikan pelayanan air bersih ke seluruh masyarakat Kabupaten Gunungkidul.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis akan mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Gunungkidul dalam memberikan Pelayanan air bersih di Kabupaten Gunungkidul tahun 2016 ?
- b. Apa saja permasalahan yang dihadapi PDAM Tirta Handayani dalam pelayanan air bersih di Kabupaten Gunungkidul tahun 2016 ?

3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana kinerja Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) dalam memberikan pelayanan air bersih pada tahun 2016 di Kabupaten Gunungkidul.

⁴ <http://harianjogja.bisnis.com/read/20150903/1/3803/tarif-pdam-gunungkidul-disesuaikan-ini-alasannya> .diakses tanggal 8 November 2016.

⁵ S Thomas Kaihatu. “*Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*”, *jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. volume 8 nomor 1. maret 2006. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori tentang Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Gunungkidul dalam pelayanan air bersih.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan merupakan sebuah hasil dari kesepakatan bersama.⁶ Kinerja pegawai yang baik akan sangat mempengaruhi kinerja sebuah lembaga. Dalam sebuah kinerja organisasi, kinerja pegawai atau karyawan memiliki peran yang sangat penting, karena dalam mencapai sebuah tujuan organisasi kinerja pegawai yang optimal sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan. Melihat dari bagaimana kinerja berpengaruh dalam pencapaian tujuan organisasi, maka diperlukan Sumber daya Manusia yang memiliki kualitas yang baik sehingga pencapaian tujuan dari organisasi bisa tercapai dengan maksimal.

2. Indikator kinerja

Indikator Kinerja merupakan kriteria untuk menilai sebuah kinerja dari tugas ataupun wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap individu didalam organisasi, karena hasil dari penilaian melalui indikator-indikator tersebut akan menjadi bahan untuk mengetahui sejauh mana hasil yang dicapai oleh sebuah organisasi publik. Dalam mengukur kinerja organisasi publik dalam hal ini PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, indikator yang digunakan yaitu indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto, karena dalam mengukur kinerja organisasi publik tidak hanya diukur dari tingkat efektifitas dan efisiensi akan tetapi juga dilihat dari indikator yang ada dalam masyarakat. Menurut Dwiyanto, ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi atau birokrasi publik, yaitu :⁷ Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

⁶ Sinambela. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta. 2012. hlm 6.

⁷ Dwiyanto. A. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta. 2009. hlm 19.

3. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*Service*”. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah baik daerah maupun pusat dan didalam DUMN ataupun BUMD yang memiliki tugas memberikan pelayanan di bidang jasa maupun barang. Menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasnya hanya didapatkan oleh pemberi layanan dan yang dilayani.⁸ Pelayanan pada hakekatnya adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh swasta maupun pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa maupun barang.

4. Permasalahan-permasalahan BUMD

Permasalahan-permasalahan BUMD terbagi menjadi lima permasalahan menurut Muryanto, Budhi Sulastuti dan Sri CN sebagai berikut: Permasalahan payung hukum dan pengaturan BUMD, Permasalahan manajemen pengelolaan, Permasalahan SDM, Permasalahan pengawasan dan pembinaan BUMD, Permasalahan restrukturisasi BUMD.⁹

C. METODELOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk mendapatkan hasil secara benar. Untuk mendapatkan hasil yang valid maka diperlukan sebuah metode yang tepat dan benar. Dalam penelitian ini adalah diskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena data yang diperoleh dari kuesioner dengan menggunakan analisis dasar pendekatan angka. Penelitian ini dimaksud untuk mendapatkan data mengenai bagaimana kinerja PDAM Tirta Handayani dalam pelayanan air bersih.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu elemen dalam penelitian untuk memudahkan dalam pengumpulan informasi dan mengumpulkan data. Dalam penelitian ini digunakan empat teknik pengumpulan data yaitu : Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Kuesioner.

⁸ Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta 2002. Hlm. 26

⁹ Muryanto, Budhisulastuti, Sri CN. *Strategi Pengelolaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Persero Untuk Mewujudkan Prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik*. *Jurnal Privat Law*. 3 No 2 Juli-Desember 2015

3. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan data yang berasal dari penelitian diskriptif kuantitatif dengan mengolah data dan disimpulkan hasilnya. Dalam penelitian ini menggunakan model atau konsep analisis data: Reduksi data adalah analisis data yang mempertegas data, memfokuskan data, mengatur data sehingga data dapat disimpulkan. Selanjutnya Sajian data merupakan sajian data yang berupa kumpulan informasi yang dapat disimpulkan. Dalam sajian data, informasi dapat di buat lebih logis dan sistematis. Kemudian Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini penulis harus mengerti sebab akibat dan peraturan sehingga dalam penelitian ini dapat menarik kesimpulan dengan pertanggung jawaban.¹⁰

4. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang menjadi objek penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Gunungkidul. Beralamatkan Jl. Ki Ageng Giring No. 12 Wonosari, Gunungkidul, Kode pos: 55813

5. Rumus Perhitungan

Dalam penelitian ini, skala indeks yang penulis gunakan yaitu skala indeks menurut Kemenpan No. 25 Tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Tabel 1
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

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsure pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unsure-unsure pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

¹⁰ H.B. Sutopo. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Dasar Teori Dan Penerapannya Dalam Penelitian*. UNS Press. Surakarta.2002. hlm .94

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsure}} = \frac{1}{15} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Presepsi Per Unsure}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Dengan metode pengolahan data seperti rumus diatas, maka penulis dapat menyimpulkan hasil pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis variabel

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan PDAM Tirta Handayani dianggap cepat dalam pelayanan dengan poin 82%, 7% sangat cepat ,10% kurang cepat dan 1% tidak cepat. Dalam memberikan pelayanan dalam pemasangan baru PDAM memiliki SOP yang menjadi acuan dengan berdasarkan dengan acuan untuk pemasangan sambungan baru.

b. Kualitas air

Dalam kualitas air PDAM memiliki sumber air yang terbagi menjadi 6 lokasi dan setiap lokasi memiliki karakteristik yang berbeda sehingga adanya perbedaan kualitas air yang dipengaruhi oleh faktor alam. Dalam pemenuhan kualitas air PDAM menambah alat pengolahan air di lokasi sumber air yang

memiliki kualitas air yang buruk. Dari responden yang di dapatkan hasil 4% sangat baik untuk kualitas air, baik 78%, kurang baik 15 % dan tidak baik 3%.

c. Suplai air dari PDAM

Suplai air yang dilakukan oleh PDAM dalam 2 bulan mengalami gangguan karena penambahan jaringan baru sehingga banyaknya pelanggan yang memberikan keluhan karena suplai air tidak sesuai dengan yang diharapkan dengan nilai kepuasan untuk suplai air 9% sangat lancar karena terpengaruhi sumber air yang digunakan, 59% lancar, 28% kurang lancar dan 4% tidak lancar.

d. Sikap petugas PDAM

Dalam pelayanan PDAM berdasarkan SOP yang ada dan selalu menerapkan 3S dalam pelayanannya sehingga pelanggan menilai sikap petugas dikatakan baik dengan 91% penilaian pelanggan dari 100 responden.

e. Ketrampilan petugas PDAM

Ketrampilan petugas dikatakan baik dengan poin 90%, penilaian responden berdasarkan dengan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

f. Keterbukaan atas kritik dan saran

Keterbukaan atas kritik dan saran pada saat ini menerapkan kritik dan saran dengan sistem TI dengan menggunakan beberapa media sosial(web, Blog, Facebook, *call center* PDAM, Whatapps). Selain melalui teknik berbasis IT PDAM menerima kritik dan saran secara langsung dengan *customer service*. Sehingga penilaian responden dapat disimpulkan baik dengan poin 89%.

g. Kecepatan dalam pemberian informasi

Dalam memberikan informasi kepada pelanggan PDAM menggunakan media sosial ataupun secara langsung pada saat melakukan pembayaran tagihan kepada PDAM.

h. Kecepatan reaksi dalam permasalahan

Kecepatan reaksi dalam permasalahan suplai air dipengaruhi dengan minimnya SDM dan sangat sedikitnya SDM yang berada pada bidangnya.

Sehingga PDAM dalam merespon keluhan yang diberikan oleh pelanggan membutuhkan waktu yang lama.

i. Kemampuan dan ketrampilan petugas

Kemampuan petugas lapangan yang dimiliki oleh PDAM sangat baik karena dilakukannya diklat oleh PDAM sehingga kemampuan dan ketrampilan petugas bisa mensiasati permasalahan yang ada dilapangan.

j. Kebersihan dan kenyamanan kantor

Kenyamanan dan kebersihan setiap kantor PDAM Tirta Handayani dinilai baik dengan tersedianya petugas disetiap kantornya. Sehingga membuat penilaian pelanggan sangat memuaskan dengan nilai 90%.

k. Keamanan kantor

Keamanan setiap kantor PDAM didukung dengan *double guard* yaitu dari segi petugas PDAM dan cctv yang terpasang disetiap sudut ruang, sehingga pantauan setiap lokasi PDAM baik.

l. Semangat kerja petugas

Semangat kerja petugas PDAM dinilai baik karena petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan selalu memberikan sapaan dan senyuman, kecepatan petugas dalam melayani sehingga responden menilai bahwa semangat petugas baik dengan skor 86%.

m. Kemudahan transaksi pembayaran

Kemudahan transaksi pembayaran lebih mudah karena PDAM sudah melakukan kerjasama kepada beberapa lembaga perbankan maupun BUMN pemerintah dalam pelayanan transaksi pembayaran sehingga lebih mudahnya transaksi.

n. Sarana prasarana PDAM

Sarana prasarana yang dimiliki PDAM saat ini sudah memenuhi standar dengan kelengkapan peralatan serta sarana pendukung pelayanan, seperti contoh tersediannya no antrian pelanggan sehingga tidak adanya permasalahan pada saat melakukan transaksi.

o. Kewajaran biaya

Kewajaran biaya didasarkan penggunaan setiap pelanggan dengan menyesuaikan pada meter kubik air yang diberikan PDAM kepada masyarakat.

Tabel 2

Nilai Rata-Rata Tiap Unsure Pelayanan PDAM Tirta Handayani

No	Unsure pelayanan	Nilai rata-rata unsur
U1	Prosedur pelayanan	2,95
U2	Kualitas air	2,82
U3	Kelancaran suplai air	2,73
U4	Sikap petugas dalam pelayanan	3,07
U5	Ketrampilan dan keahlian petugas	3,02
U6	Keterbukaan dalam kritik dan saran	3,03
U7	Kecepatan dalam memberikan informasi	2,76
U8	Kecepatan reaksi dalam menangani permasalahan	2,73
U9	Kemampuan dan ketrampilan dalam permasalahan air	2,88
U10	Kebersihan dan kenyamanan kantor	2,98
U11	Kondisi keamanan kantor	3,02
U12	Semangat kerja petugas	3,05
U13	Kemudahan transaksi pembayaran	3,23
U14	Sarana prasarana PDAM	3,97
U15	Kewajaran biaya tagihan	3,96

Dengan demikian nilai indeks pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai indeks pelayanan setelah dikali dengan nilai rata-rata tertimbang yaitu **3,14**
- b. Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi yaitu **78,5** dengan perhitungan nilai indeks dikalikan dengan nilai dasar 25 sehingga didapatkan hasil tersebut.
- c. Mutu pelayanan **B** berarti **Baik**

2. Permasalahan yang dihadapi PDAM

Permasalahan permasalahan yang dihadapi oleh PDAM memiliki beberapa permasalahan dan terbagi menjadi lima yaitu:

a. Permasalahan paying 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.

b. 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 Governance* PDAM Tirta handayani 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

c. Permasalahan SDM

Berdasarkan observasi mengenai Sumber Daya Manusia yang ada di PDAM Tirta Handayani yaitu 55% memiliki tingkat pendidikan terahir 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 .

d. Permasalahan dewan pengawas PDAM

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 menelaraskan dan memberikan instruksi kepada

direksi guna bisa bersaing dengan perusahaan lain sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 50 Tahun 1999.

e. 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.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Gunungkidul berkaitan dengan produktivitas, kualitas, responsivitas, responbilitas dan akuntabilitas sudah baik. Ditunjukkan dengan nilai **78,5** sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul masuk ke dalam mutu pelayanan **B** yang berarti kinerja unit pelayan adalah **BAIK**.
2. Berdasarkan rangking nilai indeks kepuasan masyarakat rangking pertama dalam pelayanan air bersih menurut responden di PDAM Tirta Handayani yaitu tentang sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM dengan nilai 3,97. Selanjutnya yaitu tentang kewajaran biaya tagihan air dengan nilai 3,96 dan rangking terakhir yaitu kecepatan reaksi petugas dalam menangani permasalahan yaitu dengan nilai 2,73.
3. Permasalahan yang dihadapi PDAM Tirta Handayani terbagi menjadi 5 indikator, yaitu tentang payung hukum PDAM, pengelolaan PDAM, SDM, dewan pengawas, dan restrukturisasi BUMD. Dari beberapa indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Handayani pada saat ini sangat minim dalam permodalan karena sedikitnya permodalan dari APBD pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhan. 2007. *Penelitian kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenata Group.
- Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2009. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Dasar Teori Dan Penerapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Hassel Nogi, S, Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia pustaka.
- Sinambela. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soeprihanto, J. 2008. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: Badan Penerbitan Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharyadi & Purwanto. 2009. *Statistika Untuk ekonomi dan keuangan modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suparno Eko Widodo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

PERATURAN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

JURNAL & DOKUMEN ONLINE

- Muryanto, budhisulastuti, Sri CN. *Strategi Pengelolaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) persero untuk mewujudkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik*. Jurnal Privat Law.3 No 2 Juli-Desember 2015
- <https://www.jogjaprovo.go.id>
- <http://daerah.sindonews.com>
- <http://harianjogja.bisnis.com>
- <http://korankabar.com>
- <http://www.browse.harianbernas.com>
- <http://sorotgunungkidul.com>
- Erick Prayogie, Kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul Dalam Mengembangkan Desa Wisata 2013.