



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU

Alamat : Jalan Kesatrian No. 38 Tlp (0274) 391942 Wonosari 55812

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

Nomor : 0110/PEN/II/2017

Membaca : Surat dari UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA, Nomor : 1115/A.2-VIII/II/2017 tanggal 02 Februari 2017, hal : Izin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1983 tentang Pedoman Pendataan Sumber dan Potensi Daerah;  
2. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Departemen Dalam Negeri;  
3. Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 38/12/2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijinkan kepada :  
Nama : Rony Priyo Saputro NIM : 20130520069  
Fakultas/Instansi : Ilmu Sosial dan Politik/UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
Alamat Instansi : Jl. Lingkar Selatan, Tarnantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta  
Alamat Rumah : Bejiharjo, Karangmojo, Gunungkidul  
Keperluan : Ijin penelitian dengan judul "KEPUASAN PELANGGAN TENTANG KINERJA PDAM TIRTA HANDAYANI DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL, TAHUN 2016"

Lokasi Penelitian : PDAM Tirta Handayani kab. Gunungkidul  
Dosen Pembimbing : Drs. Suswanta, M.Si  
Waktunya : Mulai tanggal : 02 Februari 2017 s/d 02 Mei 2017  
Dengan ketentuan :

Terlebih dahulu memenuhi/melaporkan diri kepada Pejabat setempat (Camat, Lurah/Kepala Desa, Kepala Instansi) untuk mendapat petunjuk seperlunya.

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
2. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Bupati Gunungkidul (cq. BAPPEDA Kab. Gunungkidul) dalam bentuk *softcopy format pdf* yang tersimpan dalam keping compact Disk ( CD) dan dalam bentuk data yang dikirim via e-mail ke alamat : [litbanabappeda.ak@gmail.com](mailto:litbanabappeda.ak@gmail.com) dengan tembusan ke Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dengan alamat e-mail : [kpadgunungkidul@gmail.com](mailto:kpadgunungkidul@gmail.com).
3. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
4. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
5. Surat ijin ini dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Kemudian kepada para Pejabat Pemerintah setempat diharapkan dapat memberikan bantuan seperlunya.

Dikeluarkan di : Wonosari  
Pada tanggal : 02 Februari 2017

An. Bupati  
Pit. Kepala



Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Kab. Gunungkidul (Sebagai Laporan) ;
2. Kepala BAPPEDA Kab. Gunungkidul ;
3. Kepala Badan KESBANGPOL Kab. Gunungkidul ;
4. Direktur PDAM Tirta Hnadayani Kab. Gunungkidul ;
5. Arsip ;



**SAMBUNGAN LANGGANAN BARU**

REVISI :	TGL. BERLAKU :	NO. REF :	HAL :
PENANGGUNG JAWAB	FLOW CHART	URAIAN PEKERJAAN	
1. Sub Unit PL	<pre> graph TD     A[Mulai] --&gt; B[Cetak formulir/ Nomor Registrasi]     B --&gt; C[Penyerahan Formulir]     C --&gt; D[Survey Lokasi]     D --&gt; E{Apakah dapat dilayani?}     E -- Tidak --&gt; F[Tunda/Tolak]     E -- Ya --&gt; G[Buat Rincian Biaya &amp; Kwitansi]     G --&gt; H[Setor Biaya PB ke Bank /Loket]     H --&gt; I[1]           </pre>	1. Persiapan	
2. Staff PL		2. Calon pelanggan mendaftar dengan membawa copy kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan rekening terdekat, kemudian staff PL menginput data dan mengecek persyaratan kelengkapan untuk mencetak formulir pasang baru (PB) dan pemberian Nomor Registrasi	
3. Staff PL Sub Unit PL Unit		3. Staff PL menyerahkan berkas pasang baru dan dibawa calon pelanggan untuk ditandatangani (RT/RW). Setelah formulir ditandatangani, Staff PL menerima kembali formulir PB yang telah lengkap tersebut dan diteruskan ke Ka Sub Unit PL untuk dicek kemudian diparaf Ka Sub Unit PL dan ditandatangani Ka Unit Pelayanan	
4. Staff Distribusi		4. Staff PL meneruskan berkas pasang baru ke Sub Unit distribusi untuk disurvey di lokasi	
5. Sub Unit Distribusi		5. Hasil survey dilaporkan ke Ka Sub Unit Distribusi, jika dapat dilayani maka diproses dan jika tidak dapat dilayani maka ditunda/ditolak	
6. Staff Distribusi Staff PL Sub Unit Distribusi Unit		6. Buat rincian biaya untuk berkas yang dapat diproses dan diparaf oleh petugas opname, ditandatangani Ka Sub Distribusi & Ka Unit dan masukkan No Sub blok oleh Staff PL kemudian buat kwitansi rangkap 6 yang ditandatangani oleh staff PL dan input nomor langganan. Adapun rincian dari kwitansi tersebut adalah : 1 lembar ke pelanggan, 1 lembar ke bank, 1 lembar di sub unit PL untuk pemasukan data dalam buku master, 1 lembar ke Seksi Kas, 1 lembar ke Seksi Pembukuan & 1 lembar dilampirkan di berkas PB. Untuk meter >1 inchi konsultasikan ke bagian perencanaan.	
7. Petugas Bank/Loket		7. Setor biaya pasang baru (PB) ke bank/loket	



**SAMBUNGAN LANGGANAN BARU**

REVISI :	TGL. BERLAKU :	NO. REF :	HAL :
PENANGGUNG JAWAB	FLOW CHART	URAIAN PEKERJAAN	
8. Sub Unit Distribusi Unit  9. Instalatur/Koperasi  10. Staff Distribusi Staff PL	<pre>graph TD; 1[1] --&gt; A[Buat SPT &amp; BPP]; A --&gt; B[Laksanakan Pemasangan Sambungan Langganan baru &amp; Buat BA]; B --&gt; C[Sampaikan Rekap PB ke Bagian terkait]; C --&gt; D[Usul kartu meter]; C --&gt; E[Cetak Rekening]; C --&gt; F[Input gambar &amp; foto ke data GIS]; D --&gt; G[Selesai]; E --&gt; G; F --&gt; G;</pre>	8. Buat SPT dan Bukti Permintaan dan Pengeluaran Barang yang ditandatangani oleh Ka Sub Unit Distribusi dan Ka Unit  9. Instalatur/koperasi menerima Surat Tugas dan bukti permintaan dan pengeluaran barang dari Sub Unit Distribusi dan melaksanakan pemasangan sambungan langganan baru yang diawasi oleh Pengawas PB dan selambat-lambatnya 3 hari dari tanggal surat perintah tugas dan buat berita acara  10. Setelah selesai pemasangan instalatur/koperasi mengembalikan surat tugas untuk dilakuan pemeriksaan oleh pengawas sambungan langganan baru dan staff PL menyampaikan berkas PB ke bagian yang terkait - Ke Bagian PDR untuk pencetakan rekening (rekap PB yang telah ditandatangani oleh Ka Unit) - Ke Sub Unit Pembaca Meter untuk pembuatan kartu meter (gambar lokasi pasang baru) - Ke Sub Unit Distribusi untuk memasukkan gambar dan foto yang sudah resmi menjadi pelanggan ke Peta data GIS  11. Selesai	



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTA HANDAYANI  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
UNIT PELAYANAN

**SAMBUNGAN LANGGANAN BARU**

REVISI :	TGL. BERLAKU :	NO. REF :	HAL :
1. Tujuan	: Sebagai acuan proses dan prosedur bagi Calon Pelanggan untuk menjadi pelanggan PDAM dalam hal ini Pasangan Baru (PB)		
2. Ruang Lingkup	: Kegiatan ini dilaksanakan oleh Sub. Unit Seksi Pelayanan Langganan dan Sub. Unit Distribusi		
3. Acuan	: Sesuai dengan tarif PB dan SK Direksi No. 18/KPTS/UM/PDAM/2006		
4. Definisi	: PB : Pasangan Baru		
5. Prosedur	: Flowchart Prosedur Sambungan Langganan Baru		
6. Lampiran	: - Fotocopy Kartu Keluarga Calon Pelanggan - Fotocopy KTP Calon Pelanggan - Permohonan menjadi Pelanggan bermaterai Rp 6.000,- - Fotocopy Rekening pelanggan terdekat/tetangga - Pernyataan Pelanggan dengan Materai Rp 6.000,-		

KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA HANDAYANI  
GUNUNGGKIDUL DALAM PELAYANAN AIR BERSIH

**Identitas Responden**

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan terakhir :

---

**1. Menurut anda, bagaimana prosedur pelayanan PDAM Tirta Handayani ?**

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Kurang cepat
- d. Tidak cepat

**2. Menurut anda, bagaimana kualitas air dari PDAM Tirta Handayani ?**

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

**3. Di daerah anda, apakah suplai air dari PDAM Tirta Handayani selalu lancar ?**

- a. Sangat lancar
- b. Lancar
- c. Kurang lancar
- d. Tidak lancar

**4. Menurut anda, bagaimanakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan ?**

- a. Sangat ramah
- b. Ramah
- c. Kurang ramah
- d. Tidak ramah

**5. Menurut anda, bagaimana ketrampilan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan ?**

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

**6. Menurut anda, apakah PDAM Tirta Handayani terbuka terhadap kritik dan saran atas pelayanan yang diberikan ?**

- a. Sangat terbuka
- b. Terbuka
- c. Kurang terbuka
- d. Tidak terbuka

**7. Menurut anda, bagaimana kecepatan PDAM Tirta Handayani dalam memberikan informasi pelayanan air bersih ?**

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Kurang cepat
- d. Tidak cepat

**8. Menurut anda, bagaimana kecepatan reaksi petugas PDAM dalam menangani permasalahan pelayanan air ke masyarakat ?**

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Kurang cepat
- d. Tidak cepat

**9. Menurut anda, bagaimana kemampuan dan ketrampilan petugas dalam menanggulangi permasalahan air bersih dari PDAM ?**

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

**10. Menurut anda, bagaimanakah kebersihan dan kenyamanan kantor PDAM Tirta Handayani ?**

- a. Sangat bersih dan nyaman
- b. Bersih dan nyaman
- c. Kurang bersih dan nyaman
- d. Tidak bersih dan nyaman

**11. Menurut anda, bagaimana keamanan di kantor PDAM Tirta Handayani ?**

- a. Sangat aman
- b. Aman
- c. Kurang aman
- d. Tidak aman

**12. Menurut anda ,bagaimana semangat kerja petugas dalam menjalankan tugasnya ?**

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik

**13. Menurut anda, apakah PDAM Tirta Handayani memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran tagihan ?**

- a. Sangat mudah
- b. Mudah
- c. Kurang mudah
- d. Sulit

**14. Menurut anda, bagaimana sarana dan prasarana dalam suplai air bersih oleh PDAM Tirta Handayani ?**

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

**15. Menurut anda, bagaimanakah kewajaran biaya/harga untuk mendapatkan pelayanan air bersih ?**

- a. Sangat wajar
- b. Wajar
- c. Kurang wajar
- d. Tidak wajar