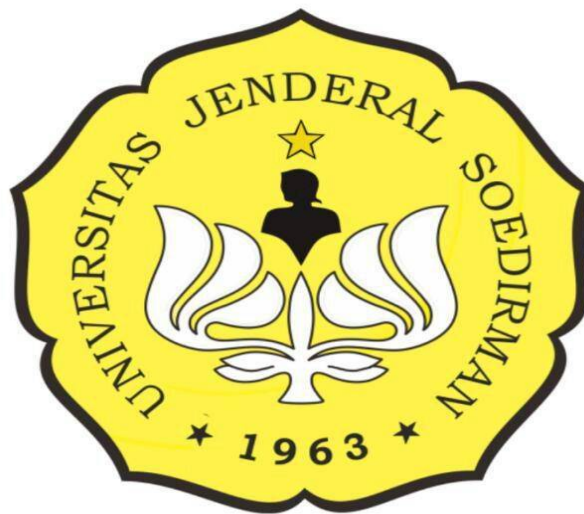


SKRIPSI
ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM)
STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA PERWITASARI
KABUPATEN PURWOREJO



Disusun Oleh:

ADHIP PRADITYO

NIM C1F015033

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO

2017

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM)
STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA PERWITASARI
KABUPATEN PURWOREJO**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman

Oleh:
ADHIP PRADITYO
NIM C1F015033

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO**

2017


SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM)
STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA PERWITASARI
KABUPATEN PURWOREJO**


Oleh:
ADHIP PRADITYO
NIM C1F015033

Disetujui Untuk Ujian Skripsi
Pada Tanggal:

Pembimbing I


Drs. Saras Sapeno, M.Si., Ak.
NIP 19540223 197803 1 001

Pembimbing II

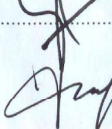
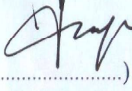


Christina Tri S., SE., M.Si., Ak., CA, Ph.D.
NIP19750109 200012 2 001

SKRIPSI


**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM)
STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA PERWITASARI
KABUPATEN PURWOREJO**

Oleh:
ADHIP PRADITYO
NIM C1F015033

Disetujui dan Disahkan

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Drs. Saras Supeno, M.Si, Ak
NIP 19540223 198703 1 003 | Pembimbing 1/
Penguji | (.....)
 |
| 2. Christina Tri Setyorini, M.Si., Ak., CA, Ph.D.
NIP 19750109 200012 2 001 | Pembimbing 2/
Penguji | (.....)
 |
| 3. Dra. Yusriati Nur Farida, M.Si., Ak.
NIP 19610711 199002 2 001 | Penguji | (.....)
 |

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman


Christina Tri Setyorini, M.Si., Ak., CA, Ph.D.
NIP 19750109 200012 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Adhip Pradityo
NIM : C1F015033
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya; bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Purwokerto, Agustus 2017
Yang Membuat Pernyataan



Adhip Pradityo
NIM C1F015033

RINGKASAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif atas kinerja PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo. Penelitian ini mengambil judul: “Analisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Studi Kasus Pada PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo tahun 2013 sampai dengan 2015, permasalahan yang dihadapi dan upaya untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara umum PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo pada tahun 2013 sampai dengan 2015 sudah berkinerja baik, terbukti dengan nilai kinerja di atas 2,8 dan sudah mendapat predikat “Sehat” berdasarkan kriteria 18 indikator kinerja dari BPPSPAM. Kendala yang dihadapi PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo dalam rangka peningkatan kinerjanya adalah terbatasnya sumber air baku sebagai bahan pokok produksi dan tarif air minum yang masih rendah. PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo telah berupaya meningkatkan kinerjanya dengan cara menambah jumlah pelanggan khususnya di Cabang Kutoarjo, berusaha mengurangi NRW khususnya NRW distribusi dengan melakukan pengawasan dan perbaikan atas jaringan perpipaan yang rusak, menerbitkan SOP baru untuk pencatatan meter air pelanggan, meningkatkan kompetensi pegawai dengan melakukan *in house training* serta yang terbaru yaitu dengan melakukan pengusulan kenaikan tarif air minum yang telah disetujui pada tahun 2016 dengan terbitnya Peraturan Bupati Purworejo Nomor 110 Tahun 2016 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo.

Saran dari kesimpulan diatas yaitu PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo diharapkan untuk terus menjaga dan meningkatkan kinerjanya khususnya kinerja aspek pelayanan yang masih sangat kurang. PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo hendaknya lebih aktif berkoordinasi dengan pihak terkait guna mempercepat realisasi kesepakatan bersama penyediaan air baku di kawasan Keburejo (Kebumen Purworejo) sebesar 200 liter/detik, memprioritaskan dan mempercepat penggantian pipa distribusi yang sudah tua, berupaya agar harga pemasangan SR baru mampu dijangkau oleh sebagian besar masyarakat Purworejo dengan melakukan berbagai upaya penurunan harga SR baru, meningkatkan anggaran pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai guna peningkatan kinerja perusahaan dan pelayanan pada pelanggan. BPPSPAM hendaknya menambahkan kriteria dalam penilaian kinerjanya yaitu pada kriteria capaian kinerja pada setiap aspeknya, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih rinci mengenai capaian masing-masing aspek kinerja serta prioritas aspek kinerja yang harus diperbaiki.

SUMMARY

This research is a qualitative research on the performance of PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo. This study takes the title: "Performance Analysis Regional Water Company (PDAM) Case Study At PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo".

The purpose of this study is to determine the performance of PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo in 2013 until 2015, the problems encountered and efforts to overcome the problems faced.

Based on the results of research and data analysis can be concluded that in general PDAM Tirta Perwitasari Purworejo regency in 2013 until 2015 has performed well, proven with the value of performance above 2.8 and has received the predicate "Sehat" based on criteria 18 performance indicators from BPPSPAM. The main problem faced by PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo in order to improve its performance is the limited source of raw water as basic production and drinking water tariffs are still low. PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo has tried to improve its performance by increasing the number of customers, especially in Kutoarjo branch, trying to reduce NRW especially NRW of distribution by monitoring and repairing damaged piping network, issuing new procedure for customer water meter record, increasing employee competency by doing in house training as well as the latest by proposing an increase in drinking water tariffs were approved in 2016 with the issuance of Peraturan Bupati Purworejo Nomor 110 Tahun 2016 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo.

Suggestions from the above conclusions PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo is expected to continue to maintain and improve its performance, especially the performance of service aspects were are still not good enough. PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo should be more active in coordinating with related parties to accelerate the realization of the agreement (MoU) with the provision of raw water in Keburejo (Kebumen Purworejo) area of 200 liters/sec, prioritizing and accelerating the replacement of old distribution pipes, doing various efforts to decrease the price for new customer, increase education budget and training to increase employee competence to improve company performance and service to customer. BPPSPAM should add the criteria in its performance appraisal that is on the performance achievement criteria in each aspect, so it can give more detailed information about the achievement of each aspect of performance and the priority of performance aspect that must be improved.

Kata Pengantar

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Studi Kasus Pada PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo” dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, sang maha kuasa.
2. Ibunda tercinta, atas segala doa dan kasih sayangmu yang tiada mungkin terbalas.
3. Istri dan anak-anakku tersayang, atas segala doa dan dukungan yang diberikan.
4. Prof. Dr. Suliyanto, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. Saras Supeno, M.Si, Ak. selaku Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan arahnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Christina Tri Setyorini, M.Si., Ak., CA, Ph.D. selaku Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan arahnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Drs. Mafudi, M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing akademik.
8. Seluruh staf pengajar, Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman.
9. Teman-teman STAR-BPKP Bacth 3.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	vi
<i>SUMMARY</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERATURAN	
A. Telaah Pustaka	7
1. Teori Stakeholder Dan Akuntabilitas	7
2. Kinerja	13
3. Perusahaan	15
4. Perusahaan Daerah	16
5. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	16
6. Pengukuran Kinerja	18
7. Pengukuran Kinerja PDAM	19
8. Sumber Daya Perusahaan	23
9. Komitmen Organisasi	24
10. Sistem Pengendalian Manajemen	25
11. Teknologi Informasi	25

12. Kebijakan Publik	26
B. Penelitian Terdahulu	27

BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS

DATA

A. Desain Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Obyek Penelitian	30
3. Lokasi Penelitian	30
4. Jenis Data	31
5. Sumber Data	32
6. Pengumpulan Data	32
B. Teknik Analisis Data	32
C. Keabsahan Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
1. Pendirian Perusahaan	36
2. Data Umum Perusahaan	36
3. Tujuan Dan Fungsi Perusahaan	36
4. Kegiatan Perusahaan	37
5. Struktur Organisasi	37
B. Kinerja Aspek Keuangan	38
1. Faktor-Faktor Yang Mendukung Kinerja Aspek Keuangan	39
2. Kendala/Permasalahan Yang Dihadapi	40
3. Upaya Mengatasi Kendala/Permasalahan Yang Dihadapi	42
C. Kinerja Aspek Pelayanan	43
1. Faktor-Faktor Yang Mendukung Kinerja Aspek Pelayanan	43

2.	Kendala/Permasalahan Yang Dihadapi	46
3.	Upaya Mengatasi Kendala/Permasalahan Yang Dihadapi	47
D.	Kinerja Aspek Operasional	48
1.	Faktor-Faktor Yang Mendukung Kinerja Aspek Operasional	49
2.	Kendala/Permasalahan Yang Dihadapi	51
3.	Upaya Mengatasi Kendala/Permasalahan Yang Dihadapi	55
E.	Kinerja Aspek Sumber Daya Manusia	57
1.	Kendala/Permasalahan Yang Dihadapi	57
2.	Upaya Mengatasi Kendala/Permasalahan Yang Dihadapi	60
F.	Tindak Lanjut Atas Rekomendasi Audit	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	66
B.	Saran	67
C.	Keterbatasan Penelitian	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil Evaluasi Kinerja PDAM Seluruh Indonesia 2013-2015	2
2. Nilai Maksimum Masing-Masing Aspek Kinerja	22
3. Kinerja Aspek Keuangan	39
4. Pendapatan, Beban dan ROE	41
5. Kinerja Aspek Pelayanan	43
6. Kinerja Aspek Operasional	49
7. Kinerja Aspek Sumber Daya Manusia	57

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Istilah
ACP	: <i>Alumunium Composite Panel</i>
BPKP	: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan
BPPSPAM	: Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum
IKK	: Instalasi Kota Kecamatan
IPA	: Instalasi Pengolahan Air
KAP	: Kantor Akuntan Publik
NRW	: <i>Non Revenue Water</i>
PAC	: <i>Poly Alumunium Chloride</i>
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
PERPAMSI	: Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia
PDAM	: Perusahaan Daerah Air Minum
PU	: Pekerjaan Umum (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat)
RKAP	: Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan
ROE	: <i>Return of Equity</i>
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SR	: Sambungan Rumah

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Ijin Penelitian
2. Laporan Hasil Audit Keuangan PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Tahun Buku 2013 sampai dengan 2015
3. Laporan Hasil Audit Kinerja PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Tahun Buku 2013 sampai dengan 2015
4. RKAP PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Tahun 2013-2015
5. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 15 Tahun 2011
6. Tarif air minum per Januari 2011
7. Tarif air minum per Januari 2017
8. Perjanjian Kerja Sama antara PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo dengan Pihak Ketiga
9. Laporan Penanganan Pengaduan Pelanggan
10. Hasil Uji Kualitas Air
11. Rencana Biaya Sambungan Baru (SR)
12. Daftar Pegawai PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo
13. SOP Pelayanan Pelanggan dan Pengoperasian Instalasi Pengolah Air PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo
14. SOP Pembacaan Meter Air Pelanggan dengan Menggunakan Kamera Digital
15. Transkrip Pertanyaan dan Jawaban Wawancara