



**KINERJA HIMPUNAN PENDUDUK PEMAKAI AIR MINUM (HIPPAM)
TIRTA LESTARI DESA TULUNGREJO KECAMATAN GLENMORE
KABUPATEN BANYUWANGI**

*The Performance Of Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta
Lestari Tulungrejo Village Glenmore Subdistrict Banyuwangi District*

SKRIPSI

Oleh

Hendri Setia Pratama

NIM 120910201025

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



**KINERJA HIMPUNAN PENDUDUK PEMAKAI AIR MINUM (HIPPAM)
TIRTA LESTARI DESA TULUNGREJO KECAMATAN GLENMORE
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Hendri Setia Pratama
NIM 120910201025

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Subari (alm), Ibunda Emy Sharoh, kakek dan nenek serta keluarga yang selalu berdoa dan memberikan dukungan yang sangat berarti bagi saya.
2. Guru-guru sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu dengan penuh kesabaran dan keiklasan.
3. Almamater tercinta, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Orang besar menempuh jalan ke arah tujuan melalui rintangan dan kesukaran yang hebat”.

(Sabda Rasulullah SAW)¹

“Sesungguhnya sangat unik perkara orang mukmin, sesungguhnya semua perkaranya adalah baik. Jika ia mendapatkan kebahagiaan, ia bersyukur, jika ia mendapatkan ujian ia bersabar, maka hal ini merupakan kebaikan baginya”.

(HR. Muslim)²

Bukhari, Fahturroji. 2003. *Membebaskan Agama dari Negara*. Bantul: Pondok Edukasi.
<http://mutiarabijaksana.com2014/07/25/kata-mutiara-islami-tentang-kesabaran/?=>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Hendri Setia Pratama

NIM : 120910201025

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah digunakan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak penar.

Jember, 7 April 2017

Yang menyatakan,

Hendri Setia Pratama

NIM 120910201025

SKRIPSI

**KINERJA HIMPUNAN PENDUDUK PEMAKAI AIR MINUM (HIPPAM)
TIRTA LESTARI DESA TULUNGREJO KECAMATAN GLENMORE
KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh

**Hendri Setia Pratama
NIM 120910201025**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama

: Dra. Inti Wasiati, MM.

Dosen Pembimbing Anggota

: Drs. Agus Suharsono, M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jumat, 7 April 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

jam : 13:00 WIB

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Sutomo, M.Si
NIP 196503121991031003

Dra. Inti Wasiati, MM
NIP 195307311980022001

Anggota Penguji

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP 196308141989031023 ()
2. Drs. Boedijono, M.Si
NIP 196103311989021001 ()
3. Abul Haris Suryo N., S.IP, M.Si
NIP 198210292015041001 ()

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

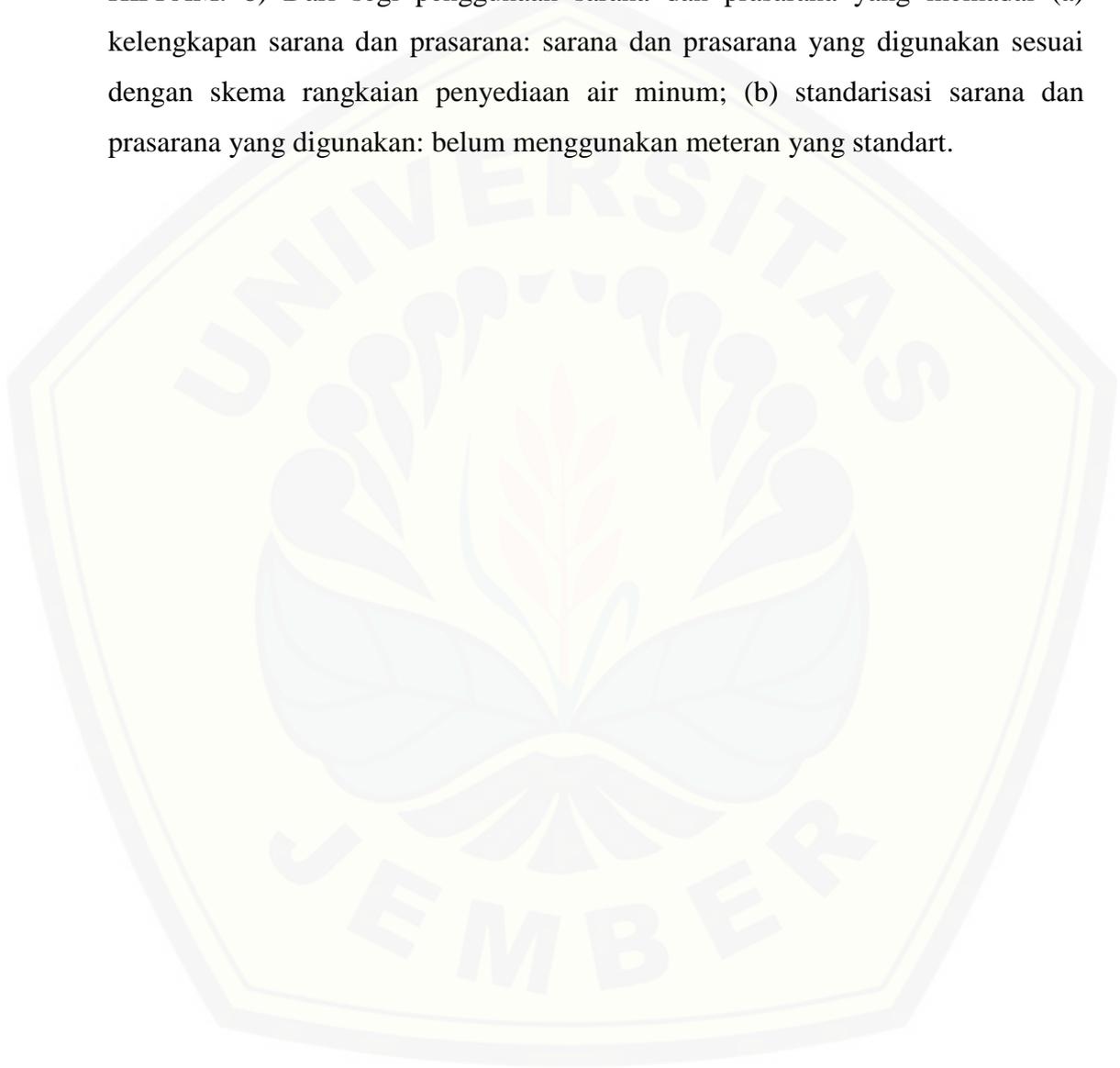
Kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi; Hendri Setia Pratama, 120910201025; 2017; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi. Guna menjamin hak rakyat atas air minum, pemerintah memberikan kewenangan kepada daerah untuk melaksanakan pengelolaan dan pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM). Salah satu penyelenggaraan SPAM yaitu melalui kelompok masyarakat dalam bentuk HIPPAM. HIPPAM merupakan organisasi pengelola air di pedesaan dimana HIPPAM biasanya memanfaatkan sumber mata air yang ada diwilayahnya (Prawito, 2011:35). Di Kabupaten Banyuwangi penyerahan urusan pengelolaan proyek penyediaan air kepada pemerintah desa diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 19 Tahun 2011 tentang Tatacara Penyerahan Urusan Kabupaten kepada Desa. Jumlah sambungan rumah tertinggi HIPPAM di Banyuwangi terdapat pada HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore dengan jumlah 1.708 SR. Kewenangan pemerintah Desa Tulungrejo untuk mengelola HIPPAM di jelaskan dalam surat Bupati Nomor 220/5826/429.01/2011. Akan tetapi ada beberapa permasalahan dalam pelaksanaan distribusi air HIPPAM Tirta Lestari yaitu belum memfungsikan meteran, belum meratanya jaringan distribusi, dan kurang adilnya distribusi air.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer maupun sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif oleh Miles dan Huberman. Teknik menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode ketekunan

pengamatan, triangulasi, dan pengecekan sejawat. Konsep yang digunakan untuk mengkaji kinerja HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo ini adalah konsep kinerja organisasi menurut Kumorotomo dan Purwanto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa HIPPAM Tirta Lestari masih belum masuk menjadi BUMDes dikarenakan pembentukan BUMDes di Desa Tulungrejo masih sebatas pengesahan peraturan desa dan belum menyusun AD/ART. Selanjutnya untuk penilaian kinerja HIPPAM Tirta Lestari yaitu: 1) Dari segi kesesuaian dengan tujuan (a) adil dan merata: biaya iuran belum sama serta pemberian dan pemerataan distribusi air belum adil dan merata; (b) meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan: air distribusi telah teruji dan biaya penggunaan HIPPAM lebih murah; (c) mendayagunakan pembangunan seoptimal mungkin: menyumbang PADes Rp 1.000.000,- perbulan. 2) Dari segi transparansi dalam pertanggungjawaban (a) adanya laporan kepada pihak terkait: telah melaporkan perkembangan ke Dinas PU akan tetapi belum melaksanakan rapat anggota rutin; (b) adanya pencatatan: telah mencatat semua perkembangan. 3) Dari segi efisiensi (a) perbandingan modal awal dengan hasil: hasil pengelolaan masih mencapai Rp. 865.000.000 dan belum mencapai titik impas ataupun untung. 4) Dari segi kesesuaian dengan kehendak pengguna jasa (a) kelancaran distribusi: masih ada yang belum mengalir selama 24 jam perhari; (b) kemudahan akses: telah mengangkat ketua RT sebagai juru tagih; (c) cepat tanggap: pembenahan masalah kelancaran air belum *responsif*, akan tetapi penanganan kerusakan sarana cepat. 5) Dari segi kesesuaian dengan visi dan misi (a) meningkatkan aspek kelembagaan, keuangan dan teknis HIPPAM: Pengurus telah menggali potensi dan informasi untuk melaksanakan pengembangan jaringan; (b) mengembangkan jaringan distribusi: mempunyai peta jaringan untuk pengembangan dan data perkembangan jumlah pelanggan; (c) memaksimalkan peran masyarakat dan pemerintah desa: telah memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemerintah desa. 6) Dari segi kualitas layanan (a) kesederhanaan: pendaftaran bisa di RT dan syaratnya hanya fotocopy KTP; (b) keamanan: airnya telah teruji (c) keterbukaan: pengurus telah memberikan informasi mengenai ketentuan penggunaan HIPPAM; (d) ekonomis: biaya pelayanan lebih rendah jika dibandingkan SPAM lain; (e)

ketepatan waktu: waktu yang dibutuhkan untuk menjadi pelanggan sesuai estimasi. 7) Dari segi keadilan (a) distribusi layanan: distribusi air masih terlaksana di tujuh dusun; (b) alokasi layanan: kederasan air masih berbeda-beda (c) untuk semua lapisan masyarakat: semua masyarakat dapat menggunakan HIPPAM. 8) Dari segi penggunaan sarana dan prasarana yang memadai (a) kelengkapan sarana dan prasarana: sarana dan prasarana yang digunakan sesuai dengan skema rangkaian penyediaan air minum; (b) standarisasi sarana dan prasarana yang digunakan: belum menggunakan meteran yang standart.



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemberdayaan Masyarakat Desa Sumberagung Dalam Pengembangan Destinasi Pariwisata Pulomerah Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu lancarnya penyusunan skripsi ini, yaitu.

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
2. Dr. Edy Wahyudi, MM Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Drs. Supranoto, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
4. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
5. Kedua dosen Pembimbing, Dra. Inti Wasiati, MM dan Drs. Agus Suharsono, M.Si terima kasih atas segala bimbingan dan ilmu Ibu dan Bapak berikan selama penyusunan skripsi ini serta maaf atas segala kekurangan penulis selama ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Bapak Mulyono selaku operator tersabar Program studi Ilmu Administrasi Negara.
8. Seluruh narasumber yang telah membantu penulis menghimpun data terkait Kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo: Dinas PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang

Kabupaten Banyuwangi; pengurus HIPPAM Tirta Lestari; dan pelanggan HIPPAM Tirta Lestari.

9. Teman-Teman Zulfikar Septian, Alim Marta Dinata, Danang Priyambodo, M. Hilman Nasik, Yolana Prakoso, Khoirun Nisa, Clara Rizki, Nadya Farah, Ikka Aprelia, dan Danil Febriyanti yang telah menjadi rekan berdiskusi penulis selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2012. Terima kasih telah memberikan diskusi dan belajar bersama selama ini.
11. Teman-Teman Kos Gufon Ridho A. S.Pd, Priyoko Tri S. S.Pd, Aris Prasetyo S.Pd, Ahmad Jaelani R. S.ST dan Aang Zainal A. S.Pd yang telah menjadi teman kos selama ini dan menjadi rekan berdiskusi penulis selama penulisan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan kedepannya.

Penulis,

Hendri Setia Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN	v
SKRIPSI	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep dasar	8
2.2 Organisasi Publik dalam Administrasi Publik	8
2.3 Otonomi Desa	11
2.4 Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)	13
2.5 Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPAM)	14
2.6 Kinerja	16
2.6.1 Definisi Kinerja	16
2.6.2 Indikator Kinerja Organisasi	17
2.7 Kerangka Berfikir	23

BAB 3. METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2.1 Tempat Penelitian.....	25
3.2.2 Waktu Penelitian	25
3.3 Data dan Sumber Data	25
3.4 Penentuan Informan	26
3.5 Teknik dan Alat Perolehan Data	27
3.5.1 Obsrvasi (pengamatan).....	27
3.5.2 Wawancara	27
3.5.3 Dokumentasi.....	28
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	28
3.6.1 Ketekunan Pengamatan	29
3.6.2 Triangulasi.....	29
3.6.3 Pengecekan Sejawat	30
3.7 Teknik Penyajian Data dan Analisis Data	30
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	33
4.2 Perkembangan HIPPAM di Kabupaten Banyuwangi	37
4.3 Profil HIPPAM Tirta Lestari	40
4.3.1 Sejarah berdirinya HIPPAM Tirta Lestari.....	40
4.3.2 Tempat, Waktu, dan Keanggotaan.	41
4.3.3 Visi Misi, Tugas dan Tujuan HIPPAM Tirta Lestari	41
4.3.4 Struktur Organisasi.....	42
4.3.5 Kepengurusan.....	43
4.3.6 Jumlah Pelanggan.....	44
4.3.7 Prosedur menjadi pelanggan	46
4.3.8 Hak dan Kewajiban Anggota	47
4.3.9 Sumber Dana	48
4.4 Efektifitas dalam Kerangka Otonomi Desa	48

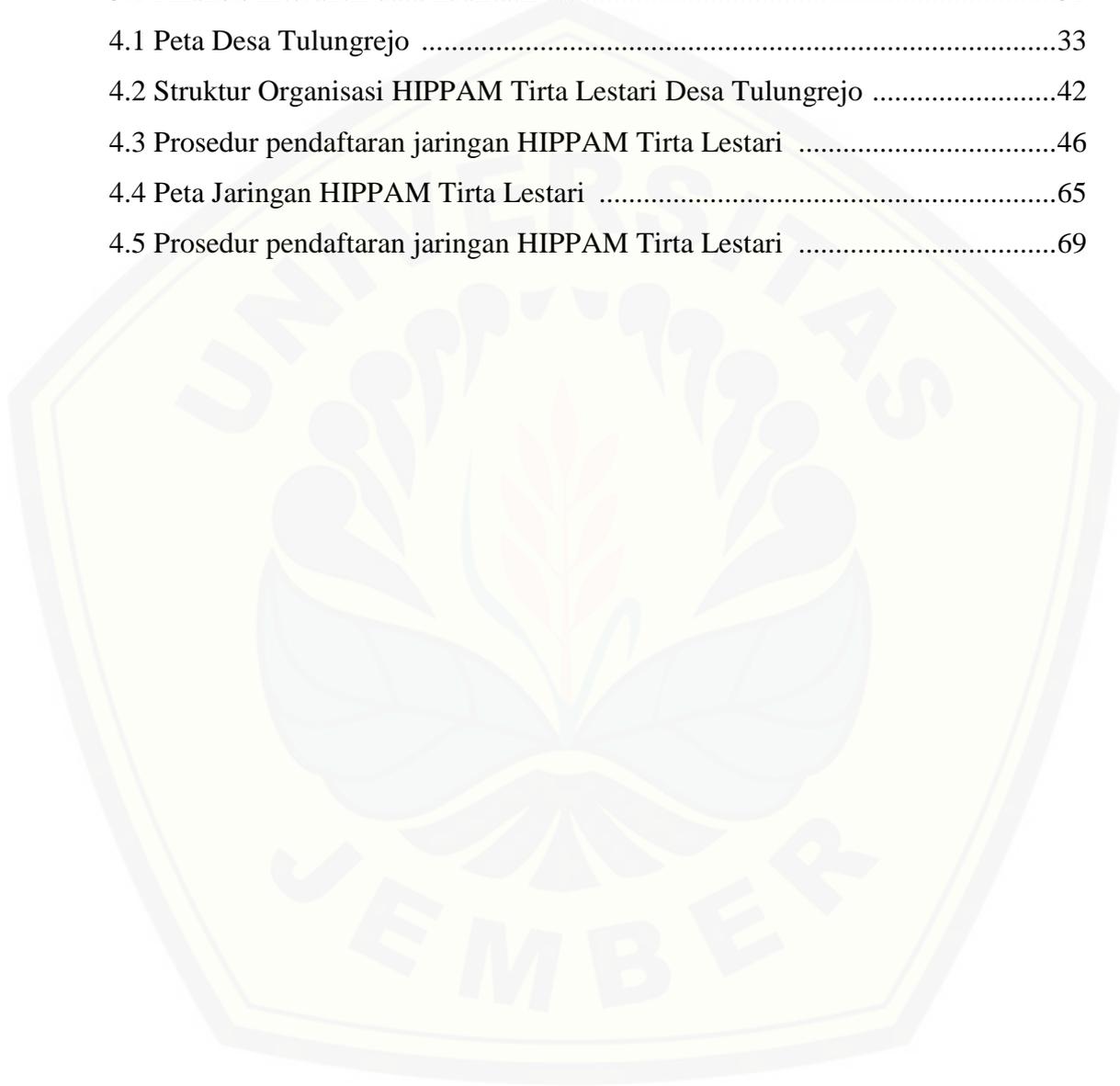
4.5 Kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM)	
Tirta Lestari Desa Tulungrejo.....	50
4.5.1 Sesuai dengan tujuan organisasi.....	51
4.5.2 Transparan dalam pertanggungjawaban.....	54
4.5.3 Efisiensi.....	56
4.5.4 Sesuai dengan kehendak pengguna jasa organisasi.....	58
4.5.5 Sesuai dengan visi dan misi organisasi.....	62
4.5.6 Berkualitas.....	69
4.5.7 Keadilan.....	76
4.5.8 Dilaksanakan dengan sarana dan prasarana yang memadai ...	80
4.6 Matriks Hasil Penelitian.....	84
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah HIPPAM dan Sambungan Rumah (SR) di Kabupaten Banyuwangi.....	2
1.2 Jumlah HIPPAM dan Sambungan Rumah (SR) di Kecamatan Glenmore	3
1.3 Jumlah pelanggan HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo	5
2.1 Kelembagaan dan Dasar Hukum HIPPAM Tirta Lestari.....	15
3.1 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	29
4.1 Rincian penyebaran penduduk Desa Tulungrejo	36
4.2 Perkembangan jumlah sambungan rumah (SR) HIPPAM di Kabupaten Banyuwangi	38
4.3 Perkembangan jumlah sambungan rumah (SR) HIPPAM di Kecamatan Glenmore.....	39
4.4 Data perkembangan jumlah pelanggan HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo	44
4.5 Data jumlah pelanggan HIPPAM Tirta Lestari bulan Januari tahun 2017	45
4.6 Rincian biaya iuran pelanggan yang difungsikan meteran air	51
4.7 Perbandingan biaya penggunaan HIPPAM dengan pompa air	53
4.8 Pemasukan pengelolaan HIPPAM Tirta Lestari	57
4.9 Rata-rata kehilangan pemasukan HIPPAM Tirta Lestari.....	57
4.10 Perkembangan jumlah pelanggan HIPPAM Tirta Lestari	67
4.11 Data biaya pemasangan dan iuran bulanan SPAM di Kecamatan Glenmore-Genteng	73
4.12 Estimasi waktu pendaftaran pemasangan jaringan HIPPAM Tirta Lestari ...	75
4.13 Jumlah pelanggan HIPPAM Tirta Lestari bulan Januari tahun 2017	76
4.14 Perbandingan penggunaan meteran air HIPPAM dengan PDAM	83
4.15 Matriks Hasil Penelitian Kinerja HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo ...	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Analisis Interaktif data kualitatif	31
4.1 Peta Desa Tulungrejo	33
4.2 Struktur Organisasi HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo	42
4.3 Prosedur pendaftaran jaringan HIPPAM Tirta Lestari	46
4.4 Peta Jaringan HIPPAM Tirta Lestari	65
4.5 Prosedur pendaftaran jaringan HIPPAM Tirta Lestari	69



DAFTAR LAMPIRAN

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.
3. Instruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 9 Tahun 1989 tentang Pembentukan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) di Jawa Timur.
4. Peraturan Desa Tulungrejo Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Bumi Makmur.
5. Peraturan Desa Nomor Tulungrejo Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pedoman pengelolaan dan pemanfaatan air bersih.
6. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo Tahun 2013.
7. Surat Bupati Banyuwangi Nomor: 220/5826/429.012.2011 perihal HIPPAM Tirta Lestari.
8. Sertifikat Nomor Identitas HIPPAM (NIH).
9. Hasil pemeriksaan kimia dan bakterologis air HIPPAM Tirta Lestari.
10. Surat keterangan selesai penelitian
11. Pedoman wawancara.
12. Dokumentasi penelitian.

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah penyediaan air minum menjadi perhatian khusus, baik bagi negara-negara maju maupun bagi negara berkembang. Indonesia dan negara-negara berkembang lainnya, tidak luput dari permasalahan penyediaan air minum tersebut. Peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam menjamin pemenuhan hak rakyat atas air minum dan akses terhadap air minum. Guna pengembangan dan pelayanan penyediaan air minum secara optimal, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengelola dan mendistribusikan air minum. Sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 12 ayat 1 yang menyebutkan bahwa salah satu urusan wajib pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu tentang pekerjaan umum dan tata ruang sub urusan air minum. Dalam sub urusan air minum Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkewajiban melaksanakan pengelolaan dan pengembangan sistem penyediaan air minum di daerah kabupaten/kota.

Penyelenggaraan sistem penyediaan air minum menurut Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang SPAM pasal 42 dibagi menjadi empat, yaitu melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT)/Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), melalui kelompok masyarakat, dan/atau melalui badan usaha. Melalui kelompok masyarakat dalam hal ini dapat berupa Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) yang berada di kawasan pedesaan dan dikelola oleh pemerintah desa. Hal ini merupakan bentuk pelaksanaan otonomi desa dalam penyelenggaraan sistem penyediaan air minum. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan penyerahan urusan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota kepada desa diatur dengan peraturan daerah kabupaten/kota.

HIPPAM merupakan organisasi pengelola air di daerah pedesaan dimana HIPPAM biasanya memanfaatkan sumber mata air yang ada di wilayah masing-masing melalui pembinaan dari Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya (Prawito,

2011:35). Pembinaan tersebut terutama untuk masalah mekanisme perizinan penggunaan sumber daya air, teknis pembuatan bangunan pengolahan, dan teknis pengelolaan HIPPAM.

Dasar pembentukan dan petunjuk pelaksanaan HIPPAM di Provinsi Jawa Timur terdapat dalam Instruksi Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 1989 tentang Pembentukan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) di Jawa Timur. Salah satu daerah dengan perkembangan HIPPAM yang cukup tinggi di Jawa Timur yaitu terdapat di Kabupaten Banyuwangi. Secara rinci jumlah HIPPAM yang telah teregritasi dan jumlah sambungan rumah (SR) HIPPAM di Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah HIPPAM dan sambungan Rumah (SR) di Kabupaten Banyuwangi

No	Kecamatan	Jumlah HIPPAM	Tahun dan Jumlah Sambungan Rumah (SR)			
			2013	2014	2015	Pertengahan 2016
1.	Pesanggaran	3	170	334	410	511
2.	Bangorejo	4	272	350	361	363
3.	Purwoharjo	4	426	636	653	653
4.	Tegaldlimo	5	159	519	630	644
5.	Muncar	2	1.499	1.874	1.989	1.998
6.	Srono	2	116	116	116	116
7.	Cluring	4	806	1.028	1.080	1.085
8.	Gambiran	0	0	0	0	0
9.	Genteng	2	0	1.225	1.247	1.336
10.	Glenmore	6	2.845	4.236	4.675	4.756
11.	Kalibaru	5	1.316	1.966	1.988	2.035
12.	Sempu	4	473	500	514	519
13.	Singojuruh	3	515	963	1.048	1.058
14.	Songgon	9	1.885	2.524	2.691	2.713
15.	Rogojampi	1	91	91	91	91
16.	Kabat	12	2.559	3.145	3.168	3.168
17.	Giri	6	853	972	972	972
18.	Wongsorejo	11	1.297	1.418	1.418	1.418
19.	Glagah	10	2.213	3.251	3.240	3.349
20.	Kalipuro	7	1.375	2.612	2.722	2.724
21.	Banyuwangi	0	0	0	0	0
22.	Licin	8	1.476	2.215	2.281	2.281
23.	Tegalsari	5	503	767	888	929
24.	Siliragung	4	185	409	539	804
Jumlah		117	21.034	31.152	32.821	33.523

Sumber: Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi, 2017.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah HIPPAM yang teregistrasi di Dinas PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi sebanyak 117 HIPPAM. Sedangkan jumlah sambungan rumah (SR) pada pertengahan tahun 2016 mencapai 33.523 SR. Dari jumlah tersebut, pelayanan HIPPAM di Kecamatan Glenmore menjadi yang terbanyak mencapai 4.756 SR.

Hal yang melatarbelakangi HIPPAM dapat berkembang di Kecamatan Glenmore yaitu karena geografisnya yang terletak di lereng Gunung Raung dan merupakan wilayah perkebunan sehingga potensi air bersih masih terjaga. Serta di Kecamatan Glenmore tidak ada pelayanan penyediaan air yang dilaksanakan PDAM. Secara rinci nama HIPPAM dan sambungan rumah (SR) di Kecamatan Glenmore dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1.2 Jumlah HIPPAM dan Sambungan Rumah (SR) di Kecamatan Glenmore

No	Nama Desa	Nama HIPPAM	Tahun			
			2013	2014	2015	Pertengahan 2016
1.	Tegalharjo	HIPPAM Tirto Harjo	-	677	691	691
2.	Sepanjang	HIPPAM Sepanjang	1228	1323	1347	1411
3.	Karangharjo	-	-	-	-	-
4.	Tulungrejo	HIPPAM Tirta Lestari	1246	1467	1691	1708
5.	Sumbergondo	HIPPAM Sumbergondo	106	305	429	429
6.	Bumiharjo	HIPPAM Tirtomulyo	167	225	238	238
7.	Margomulyo	Multi Mulyo	98	239	279	279
Jumlah			2.845	4.236	4.675	4.756

Sumber: Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi 2017.

Dari data diatas diketahui bahwa jumlah sambungan rumah (SR) terbanyak di Kecamatan Glenmore adalah HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo yang mencapai 1708 SR pada pertengahan tahun 2016.

Di Kabupaten Banyuwangi penyerahan urusan pengelolaan dan pemanfaatan proyek penyediaan air kepada pemerintah desa diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 19 Tahun 2011 tentang Tatacara Penyerahan Urusan Kabupaten kepada Desa. Selanjutnya kewenangan

pemerintah Desa Tulungrejo untuk mengelola organisasi HIPPAM di jelaskan dalam surat Bupati Nomor 220/5826/429.01/2011. Dalam surat tersebut diberitahukan bahwa Pemerintah Desa Tulungrejo memiliki wewenang dan tanggungjawab guna menjamin terselenggaranya keberlanjutan pengembangan sistem penyediaan air minum dengan melegalitaskan dalam peraturan desa.

HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo dibentuk pada tanggal 28 Januari 2011 dengan penerbitan Surat Keputusan Kepala Desa Tulungrejo Nomor 02/SK/2011. Sebagai suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatannya tidak terlepas dari tujuan, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Tujuan tersebut tidak akan tercapai tanpa adanya usaha-usaha yang mengarah pada pencapaian tujuan. Tujuan HIPPAM Tirta Lestari yaitu memberikan pelayanan air minum secara adil dan merata dalam rangka meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat desa dan mendayagunakan hasil pembangunan seoptimal mungkin. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal maka HIPPAM Tirta Lestari dituntut untuk memberikan kinerja yang maksimal juga.

Kinerja organisasi dapat didefinisikan sebagai hasil akhir (output) organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, transparan dalam pertanggungjawaban, efisien, sesuai dengan kehendak pengguna jasa organisasi, sesuai dengan visi dan misi organisasi, berkualitas, adil, serta diselenggarakan dengan sarana dan prasarana yang memadai (Kumorotomo dan Purwanto, 2005:103). Dengan mengetahui informasi mengenai kinerja suatu organisasi, maka diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait untuk memperbaiki pelayanan organisasi secara terarah dan sistematis.

Perkembangan jumlah sambungan rumah HIPPAM Tirta Lestari dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa minat masyarakat Desa Tulungrejo untuk menyambung jaringan HIPPAM sangat tinggi, mengingat di zaman sekarang ini masyarakat ingin serba praktis. Akan tetapi, menurut Bapak Huzaini Muddin selaku sekretaris HIPPAM Tirta Lestari dan dari hasil wawancara kepada beberapa pelanggan, ada beberapa permasalahan dalam pelaksanaan distribusi air HIPPAM Tirta Lestari antara lain:

a. Belum memfungsikan meteran air secara maksimal

HIPPAM Tirta Lestari belum memfungsikan meteran air di sebagian besar wilayah pelayanannya, meskipun meteran air telah dipasang kepada masing-masing pelanggan. Hal ini dikarenakan meteran air yang telah dipasang banyak yang rusak sehingga tidak dapat memonitor penggunaan air pada masyarakat secara baik. Dari seluruh wilayah pelayanan HIPPAM Tirta Lestari hanya wilayah Dusun Tegalrejo RT 9, 10, 11 yang memfungsikan meteran air. Untuk wilayah yang belum difungsikan meteran air, pelanggan hanya di bebaskan iuran Rp 10.000,- setiap bulannya. Sehingga banyak pelanggan yang cenderung boros dalam menggunakan air.

b. Belum meratanya jaringan distribusi

Wilayah distribusi air HIPPAM Tirta Lestari saat ini masih terlaksana di 7 dusun dari 11 dusun yang ada. Secara rinci jumlah pelanggan HIPPAM Tirta Lestari dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1.3 Jumlah pelanggan HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo

No	Dusun	Jumlah Pelanggan Januari 2017
1	Wadungpal	511
2	Wadung Kamidin	324
3	Sumbergodo	0
4	Salamrejo	453
5	Tulungrejo	209
6	Tegalrejo	315
7	Tegalrame	165
8	Kalikempit	0
9	Purwojoyo	16
10	Kalirejo	0
11	Kali Telepak	0
Jumlah		1993

Sumber: HIPPAM Tirta Lestari, 2017.

c. Kurang adilnya distribusi air

Dari hasil wawancara peneliti terhadap beberapa pelanggan didapat bahwa masih banyak terjadi ketidaklancaran distribusi air yang dilaksanakan

HIPPAM Tirta Lestari. Kebanyakan masalah ketidaklancaran distribusi air terdapat di wilayah pelayanan terjauh. Sebaliknya pelayanan distribusi air di wilayah atas sangat lancar (Lihat hasil wawancara pelanggan). Hal ini harus segera di selesaikan oleh HIPPAM Tirta Lestari mengingat semua pelanggan mempunyai hak yang sama untuk memperoleh distribusi air yang maksimal.

Beberapa permasalahan seperti belum memfungsikan meteran air secara maksimal, belum merata dan adilnya distribusi air HIPPAM dapat berpengaruh terhadap kinerja HIPPAM Tirta Lestari. Upaya untuk mengetahui sejauh mana gambaran mengenai tingkat pencapaian HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo maka dapat dilihat dari kinerjanya. Dari permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan proses menuju kristalisasi dari berbagai hal yang terdapat dalam latar belakang penulisan karya ilmiah. Selanjutnya menurut Usman dan Akbar (2009:27) perumusan masalah ialah usaha untuk menyatakan secara tersurat pertanyaan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau dicarikan jalan pemecahannya. Berangkat dari pemahaman yang diperoleh, rumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: bagaimana kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap aktivitas dalam sebuah penelitian pasti mempunyai tujuan-tujuan tertentu. Menurut Usman dan Akbar (2009:30), tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Tujuan penelitian di cantumkan agar pihak lain yang membaca laporan penelitian dapat mengetahui dengan pasti apa tujuan penelitian itu sesungguhnya. Dengan demikian, berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini

adalah mendeskripsikan kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi dunia akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara serta dapat dijadikan sumber referensi bagi kalangan akademisi berkaitan dengan kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) dalam melayani dan memenuhi kebutuhan air minum masyarakat.

2. Manfaat bagi pemerintah/instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pengurus Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari dalam mewujudkan dan meningkatkan kinerja organisasi dimasa mendatang sesuai dengan visi misi organisasi dan harapan masyarakat. Serta dapat memberikan informasi kepada pemerintah terkait potensi yang dimiliki oleh desa dalam rangka mewujudkan kemandirian desa.

3. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat tentang Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM). Serta dengan penambahan wawasan ini diharapkan masyarakat dapat berperan aktif dalam pemeliharaan HIPPAM.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep dasar

Menurut Usman dan Akbar (2009:88) konsep merupakan pengertian abstrak yang digunakan para ilmuwan sebagai komponen dalam membangun proposisi dan teori. Konsep merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian yang bermanfaat untuk memberikan sebuah makna atas suatu fenomena yang terjadi yang menyangkut masalah penelitian. Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti harus memiliki konsep dasar berupa teori-teori yang berguna untuk mengkaji sebuah fenomena sosial. Konsep dasar tersebut berkaitan dengan masalah penelitian yang akan dibahas. Berdasarkan definisi konsep dasar tersebut, peneliti mencoba merangkai konsep dasar penelitian sebagai berikut.

- a. Organisasi Publik dalam Administrasi Publik
- b. Otonomi Desa
- c. Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)
- d. Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPAM)
- e. Kinerja
- f. Kerangka Berfikir

Dengan beberapa konsep dasar tersebut diharapkan dapat mempermudah peneliti untuk menemukan jawaban atas suatu permasalahan penelitian yang telah dirumuskan.

2.2 Organisasi Publik dalam Administrasi Publik

Istilah administrasi secara etimologis berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan menurut Dunsire (dalam Keban, 2014:2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis,

menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individu dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Menurut Syafi'i (dalam Pasolong, 2011:6) pengertian publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Sedangkan administrasi publik menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Presepsi tentang Administrasi Publik sangat bervariasi, salah satunya adalah pendapat Nicholas Henry. Menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:6) memberi batasan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Dengan demikian, definisi ini melihat administrasi publik sebagai kombinasi teori dan praktek yang mencampuri proses manajemen dengan pencapaian nilai-nilai normatif dalam masyarakat.

Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:8) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas (selain perkembangan administrasi publik itu sendiri), antara lain:

- a. Organisasi publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi,
- b. Manajemen publik yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumberdaya manusia.

- c. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Organisasi merupakan wadah untuk melakukan kerjasama antara dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang telah disepakati. Menurut Robbins (2007:5) organisasi adalah sebuah unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, terdiri dari dua individu atau lebih, dan berfungsi atas dasar suatu yang relatif terus-menerus untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Hasibuan (2000:59) ada dua jenis organisasi berdasarkan tujuannya, yaitu organisasi publik dan organisasi bisnis.

- a. Organisasi Publik

Organisasi publik adalah organisasi *non profit* yang tujuan utamanya untuk melayani kepentingan umum, tanpa memperhitungkan laba rugi.

- b. Organisasi Bisnis

Organisasi bisnis adalah organisasi yang didirikan untuk tujuan komersial (mendapatkan laba) dan tindakannya selalu bermotif laba (*profit oriented*).

Organisasi publik tidak murni menjalankan pelayanan saja, tapi ada yang menjalankan bisnis namun tetap bertujuan pada pelayanan masyarakat. Ada beberapa jenis tipe organisasi, menurut Mahsun (2006:11-12) jenis tipe organisasi terdiri dari sebagai berikut.

- a. *Pure-profit organization*

Tujuan organisasi ini adalah menyediakan atau menjual barang dan/atau jasa dengan maksud utama untuk memperoleh laba sebanyak-banyaknya sehingga bisa dinikmati oleh para pemilik. Sumber pendanaan organisasi ini berasal dari investor swasta dan kreditur.

- b. *Quasi-profit organization*

Tujuan organisasi ini adalah menyediakan barang dan/atau jasa dengan maksud untuk memperoleh laba dan mencapai sasaran atau tujuan lainnya sebagaimana

yang dikehendaki para pemilik. Organisasi ini mendapatkan sumber pendanaan dari investor swasta, investor pemerintah, kreditur, dan para anggota.

c. *Quasi-nonprofit organization*

Tujuan organisasi ini adalah menyediakan atau menjual barang dan/atau jasa dengan maksud untuk melayani masyarakat dan memperoleh keuntungan (surplus). Sumber pembiayaan organisasi ini diperoleh dari investor pemerintah, investor swasta, dan kreditur.

d. *Pure-nonprofit organization*

Tujuan organisasi ini adalah menyediakan atau menjual barang dan/atau jasa dengan maksud untuk melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sumber pendanaan organisasi ini berasal dari pajak, retribusi, utang, obligasi, laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), hibah, sumbangan, dan penjualan aset negara.

Dari penjelasan di atas, maka Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) termasuk kedalam tipe organisasi *Quasi-nonprofit organization* yaitu organisasi yang bertujuan menyediakan atau menjual barang dan/atau jasa dengan maksud untuk melayani masyarakat dan memperoleh keuntungan (surplus). Karena tujuan HIPPAM yaitu memberikan pelayanan air minum secara adil dan merata dalam rangka meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat desa. Dan salah satu sumber dana HIPPAM diperoleh dari hasil tagihan rekening air minum bulanan/penjualan air.

2.3 Otonomi Desa

Otonomi desa adalah kewenangan pemerintah desa untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangganya sendiri (Nurcholis, 2011:19). Kewenangan pemerintahan desa di bagi menjadi dua yaitu: kewenangan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa dan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa. Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah urusan pemerintahan ada yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat,

pemerintahan provinsi, dan pemerintahan kabupaten/kota. Pengaturan tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. Dalam rangka memperkuat desa, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 30 Tahun 2006 tentang Tatacara Penyerahan Urusan Pemerintahan Kabupaten/Kota kepada Desa. Dalam peraturan ini dijelaskan bahwa urusan pemerintahan kabupaten/kota yang dapat diserahkan kepada desa yaitu antara lain:

1. Bidang pertanian dan ketahanan pangan;
2. Bidang pertambangan dan energi serta sumberdaya mineral;
3. Bidang kehutanan dan perkebunan;
4. Bidang perindustrian dan perdagangan;
5. Bidang koperasi dan usaha kecil dan menengah;
6. Bidang penanaman modal;
7. Bidang tenaga kerja dan transmigrasi;
8. Bidang kesehatan;
9. Bidang pendidikan dan kebudayaan;
10. Bidang sosial;
11. Bidang penataan ruang;
12. Bidang pemukiman/perumahan;
13. Bidang pekerjaan umum;
14. Bidang perhubungan;
15. Bidang lingkungan hidup;
16. Bidang politik dalam negeri dan administrasi publik;
17. Bidang otonomi desa;
18. Bidang perimbangan keuangan;
19. Bidang tugas pembantuan;
20. Bidang pariwisata;
21. Bidang pertanahan;
22. Bidang kependudukan dan catatan sipil;
23. Bidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat dan pemerintah umum;

24. Bidang perencanaan;
25. Bidang penerangan/informasi dan komunikasi;
26. Bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
27. Bidang keluarga berencana dan keluarga sehat;
28. Bidang pemuda dan olah raga;
29. Bidang pemberdayaan masyarakat desa;
30. Bidang statistik;
31. Bidang arsip dan perpustakaan.

Dalam bidang pekerjaan umum, urusan yang dapat di diserahkan kepada pemerintah desa yaitu pengelolaan dan pemanfaatan proyek air bersih yang ada dalam desa. Di Kabupaten Banyuwangi penyerahan urusan tersebut di jelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 19 Tahun 2011 tentang Tatacara Penyerahan Urusan Pemerintahan Kabupaten kepada Desa. Selanjutnya kewenangan Pemerintah Desa guna menjamin terselenggaranya keberlanjutan pengembangan sistem penyediaan air minum di jelaskan dalam surat Bupati Nomor 220/5826/429.01/2011. Dalam surat tersebut dijelaskan bahwa Pemerintah Desa memiliki kewenangan dan tanggung jawab guna menjamin terselenggaranya keberlanjutan pengembangan sistem penyediaan air minum dengan melegalisasikan di dalam Peraturan Desa.

2.4 Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air minum. Tujuan penyelenggaraan SPAM adalah untuk menjamin hak rakyat atas air minum, akses terhadap pelayanan air minum, dan terpenuhinya kebutuhan pokok air minum sehari-hari bagi masyarakat sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Petunjuk pelaksanaan pengembangan SPAM diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Secara umum penyelenggaraan SPAM dilaksanakan oleh:

- a. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
- b. Unit Pelaksana Teknis (UPT)/Melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
- c. Kelompok masyarakat; dan/atau
- d. Badan usaha.

Kelompok masyarakat dalam hal ini dapat berupa kumpulan, himpunan, atau paguyuban yang dibentuk masyarakat sebagai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan SPAM untuk memenuhi kebutuhan sendiri. Selain melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), penyelenggaraan SPAM juga dapat melalui kelompok masyarakat dalam bentuk Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM).

2.5 Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM)

Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang penyediaan air bersih yang bertanggung jawab dalam hal pengelolaan air bersih dan pendistribusiannya (Noer dan Elfazia, 2015:1). Menurut Instruksi Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 1989 tentang Pembentukan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum di Jawa Timur, HIPPAM merupakan satu-satunya himpunan/wadah penduduk pemakai air minum untuk mengelola dan mengatur kebutuhan air minum di pedesaan guna keperluan sehari-hari secara bersama yang dibentuk berdasarkan keputusan Bupati/Walikota/Kepala Daerah Tingkat II.

Menurut Prawito (2011:35) HIPPAM merupakan organisasi pengelola air di daerah pedesaan dimana HIPPAM biasanya memanfaatkan sumber mata air yang ada di wilayah masing-masing melalui pembinaan dari Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya. Pembinaan tersebut terutama untuk masalah mekanisme perizinan penggunaan sumber daya air, teknis pembuatan bangunan pengolahan, dan teknis pengelolaan HIPPAM. Sehingga dengan demikian, pengelolaan selanjutnya merupakan tanggung jawab masyarakat desa dan aparat pengelola HIPPAM.

Dasar pembentukan dan petunjuk pelaksanaan HIPPAM di Provinsi Jawa Timur terdapat dalam Instruksi Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 1989 tentang Pembentukan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) di Jawa Timur. Instruksi tersebut berisi tentang uraian pengertian, maksud dan tujuan, sasaran, organisasi mekanisme dan tata kerja, perencanaan, pelaksanaan operasional di daerah, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan. Maksud dan tujuan dibentuknya HIPPAM menurut Instruksi Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 1989 yaitu:

- a. Sebagai pedoman bagi Pembantu Gubernur, Pemerintah Daerah Tingkat II, Kecamatan dan Desa sebagai pembina, pengendali/pengawasan dan pengelola HIPPAM di Daerah/Desa;
- b. Terciptanya tertib administrasi yang berdaya guna dalam rangka pengelolaan prasarana dan sarana air bersih/minum di pedesaan;
- c. Menumbuhkan rasa tanggung jawab dan meningkatkan masyarakat desa dalam hal mengelola, memelihara dan mengembangkan sarana air bersih/minum yang telah dibangun;
- d. Agar diperoleh kesinambungan dan kelestarian pemanfaatan sarana air bersih/minum yang memenuhi syarat kualitas maupun kuantitas diperlukan peran serta dan dukungan swadaya masyarakat, oleh karena itu perlu ditingkatkan kesadaran dan swadaya masyarakat.

Kelembagaan dan dasar hukum HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo dapat dijabarkan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2.1 Kelembagaan dan Dasar Hukum HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo

No	Kelembagaan dan dasar hukum	Output	Outcome
1	Peraturan Desa Tulungrejo Nomor 4 Tahun 2009 tentang pedoman pengelolaan dan pemanfaatan air bersih.	Landasan hukum dalam rangka menjalankan pengelolaan HIPPAM desa.	Intervensi hukum pengelolaan HIPPAM desa.
2	AD/ART HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo tanggal 23 September 2013.	Landasan pengambilan keputusan dan kebijakan terkait pengelolaan.	Intervensi ruang lingkup kebijakan dalam pengelolaan baik administrasi, kelembagaan

					maupun teknis.
3	SK Kepala Desa Tulungrejo Nomor: 188/429.520.04/2013 tentang penetapan pengurus HIPPAM Tirta Lestari.	Dasar hukum atau pelaksana harian.	pengurus	Intervensi pengelolaan pengembangan pemeliharaan yang sehat dan berkelanjutan.	keaktivitas terkait dan HIPPAM yang sehat dan berkelanjutan.
4	Sertifikat Indentitas (NIH): 35101001.	Nomor HIPPAM	Pengakuan.	Terdaftar dalam registasi HIPPAM di bawah binaan PU Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi.	

Sumber: HIPPAM Tirta Lestari, 2017.

2.6 Kinerja

2.6.1 Definisi Kinerja

Menurut Sedarmayanti (dalam Rahadi, 2010:1) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Selanjutnya menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (dalam Pasolong, 2011:175) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Swanson (dalam Keban, 2014:211) mengklasifikasi kinerja menjadi tiga tingkatan yaitu kinerja “proses”, kinerja “individu” dan kinerja “organisasi”. Kinerja proses menggambarkan apakah suatu proses yang dirancang dalam organisasi memungkinkan organisasi tersebut mencapai misi dan tujuan para individu serta apakah proses pengembangan keahlian telah sesuai dengan tuntutan yang ada. Kinerja individu mempersoalkan apakah tujuan individu sesuai dengan misi organisasi, apakah individu menghadapi hambatan dalam bekerja dan mencapai hasil, dan apakah mereka memiliki motivasi tinggi, pengetahuan dan keterampilan, serta pengalaman dalam bekerja. Dan kinerja organisasi mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, budaya yang ada, apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan, apakah memiliki kepemimpinan, modal dan infrastruktur dalam mencapai misinya, apakah

kebijakan, budaya dan sistem insentifnya tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan, dan sumberdayanya.

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Menurut Kumorotmo dan Purwanto (2005:103) kinerja organisasi dapat didefinisikan sebagai hasil akhir (output) organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, transparan dalam pertanggungjawaban, efisien, sesuai dengan kehendak pengguna jasa organisasi, sesuai dengan visi dan misi organisasi, berkualitas, adil, serta diselenggarakan dengan sarana dan prasarana yang memadai.

2.6.2 Indikator Kinerja Organisasi

Indikator kinerja organisasi merupakan kriteria yang digunakan untuk melihat keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran tertentu. Untuk melihat kinerja organisasi ini diperlukan indikator-indikator yang jelas. Tanpa adanya indikator yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relatif lebih efektif diantara alternatif alokasi sumber daya yang berbeda. Menurut Moeheriono (2012:112) indikator kinerja organisasi dapat berupa indikator kualitatif dan indikator kuantitatif. Indikator kualitatif menggantikan angka dengan menggunakan kualitatif. Nilai yang diberikan berupa suatu kelompok derajat kualitatif yang berurutan dalam bentuk skala penilaian seperti; sangat kurang, kurang, cukup, baik, dan sangat baik.

Secara garis besar konsep kinerja organisasi publik dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan (Kumorotomo dan Purwanto, 2005:102). Pendekatan pertama melihat kinerja organisasi publik dari perspektif birokrasi itu sendiri, dan pendekatan kedua melihat kinerja organisasi publik dari perspektif pengguna jasa. Dalam penelitian ini, peneliti melihat kinerja organisasi pelayanan publik dari perspektif birokrasi itu sendiri dan perspektif pengguna jasa digunakan sebagai kroscek yaitu melihat apakah semua pekerjaan tersebut telah dilaksanakan oleh pemberi layanan. Sesuai dengan konsep kinerja menurut Kumorotomo dan

Purwanto, indikator yang di digunakan untuk melihat kinerja organisasi antara lain:

a. Sesuai dengan tujuan organisasi

Kinerja organisasi dapat dikatakan maksimal apabila hasil (output) organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan ini erat kaitannya dengan efektivitas suatu organisasi. Efektifitas menurut (Kumorotomo, 2005:104) mempertanyakan apakah tujuan didirikannya organisasi pelayan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan. Selanjutnya menurut Mahmudi (2007:84) efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, dimana efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Output dalam pelayanan publik dapat berupa tingkat keberhasilan atau kesuksesan organisasi, program, dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan HIPPAM Tirta Lestari dalam hal ini yaitu memberikan pelayanan air minum secara adil dan merata dalam rangka meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat desa dan mendayagunakan hasil pembangunan seoptimal mungkin. Dari beberapa penjelasan diatas, indikasi hasil akhir (output) HIPPAM Tirta Lestari dapat dikatakan telah sesuai dengan tujuan organisasi atau tidak, dilihat dari apakah hasil yang telah dicapai HIPPAM Tirta Lestari telah mencerminkan pelayanan yang adil dan merata dalam rangka meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat desa serta mendayagunakan hasil pembangunan seoptimal mungkin.

b. Transparan dalam pertanggungjawaban

Menurut Mahmudi (2007:18) pertanggungjawaban (akuntabilitas) merupakan kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk meberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Sedangkan transparansi menurut Mardiasmo

(2004:30), merupakan keterbukaan (openness) pemerintah/organisasi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Dari penjelasan beberapa konsep diatas, indikasi HIPPAM Tirta Lestari transparan dalam pertanggungjawaban atau tidak, dilihat dari keterbukaan HIPPAM Tirta Lestari dalam menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah.

c. Efisien

Efisiensi merupakan salah satu indikator kinerja organisasi yang cukup penting. Menurut Dwiyanto (2012:76) efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output*. Selanjutnya menurut Halim (2002: 130) efisiensi adalah menggambarkan perbandingan antara besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan dengan realisasi pendapatan yang diterima. Dari pendapat tersebut untuk mengetahui apakah HIPPAM Tirta Lestari efisien dilihat dari perbandingan terbaik besaran biaya yang dikeluarkan dengan realisasi pendapatan yang diterima HIPPAM Tirta Lestari.

d. Sesuai dengan kehendak pengguna jasa

Informasi seperti ketidakpuasan masyarakat mengenai pelayanan organisasi dapat menjadi indikator rendahnya kinerja organisasi publik (Dwiyanto, 2012:47). Oleh sebab itu, perbaikan pelayanan organisasi harus sesuai dengan kehendak pengguna jasa. Organisasi harus terus tanggap untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan (Dwiyanto, 2012:50). Dari konsep diatas, untuk mengetahui apakah pelayanan HIPPAM Tirta Lestari telah sesuai dengan kehendak pengguna jasa atau tidak, dilihat dari respon pelanggan HIPPAM Tirta Lestari mengenai pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi pelanggan atau tidak.

e. Sesuai dengan visi dan misi organisasi

Setiap organisasi publik mempunyai visi dan misi yang telah ditetapkan. Fungsi penetapan visi dan misi ini yaitu untuk memberikan arah yang jelas guna tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Visi merupakan pegangan yang mampu memberi arah bagaimana sebuah organisasi akan memberdayakan dirinya dalam menghadapi tantangan perubahan dan merupakan petunjuk jalan bagi segenap jajaran organisasi dalam menyongsong masa depan (Kumorotomo, 2005:43). Sedangkan misi merupakan ruang lingkup kegiatan yang sedang dan hendak dilakukan oleh sebuah organisasi yang mampu mendefinisikan maksud dan tujuan eksistensinya dan keunikan dirinya dibandingkan organisasi lain (Kumorotomo, 2005:43). Jadi dapat disimpulkan bahwa misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi.

Visi HIPPAM Tirta Lestari dalam hal ini yaitu menjamin pemenuhan kebutuhan air bersih sesuai standart kesehatan dan keberlanjutan kepada seluruh masyarakat Desa Tulungrejo. Sedangkan misi HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo antara lain:

- 1) Meningkatkan kemampuan aspek kelembagaan, aspek keuangan dan aspek teknis HIPPAM.
- 2) Mengembangkan jaringan pipa distribusi keseluruh Desa Tulungrejo
- 3) Memaksimalkan peran serta masyarakat dan Pemerintahan Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore tentang pemahaman HIPPAM, pentingnya pelestarian dan pemeliharaan serta sistem pembangunan dan pelayanan air bersih.

Dari beberapa penjelasan di atas, untuk melihat apakah kegiatan HIPPAM Tirta Lestari telah sesuai dengan visi yang ditetapkan, dilihat dari pelaksanaan dan pencapaian misi HIPPAM Tirta Lestari untuk mencapai visi yang telah ditetapkan.

f. Berkualitas

Berkualitas dalam hal ini merujuk kepada pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin penting dalam

menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di berikan (Dwiyanto, 2012:50). Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus sesuai dengan prinsip-prinsip sebagai berikut: (1) kesederhanaan; (2) kejelasan dan kepastian; (3) keamanan; (4) keterbukaan; (5) efisien; (6) ekonomis; (7) keadilan; dan (8) ketepatan waktu. Akan tetapi dalam hal ini peneliti hanya menggunakan lima (5) prinsip yaitu kesederhanaan, keamanan, keterbukaan, ekonomis, dan ketepatan waktu.

Dari beberapa penjelasan diatas, untuk mengetahui apakah kinerja yang diberikan HIPPAM Tirta Lestari berkualitas atau tidak, dilihat dari apakah prosedur pelayanan yang diberikan mudah dan jelas; pelayanan yang diberikan aman untuk digunakan; pengurus memberikan informasi mengenai persyaratan dan ketentuan kepada pengguna jasa; biaya yang ditetapkan terjangkau pengguna jasa; serta lama pemasangan jaringan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

g. Adil

Menurut Kumorotomo dalam (Dwiyanto, 2012:52) keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kreteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 tahun 1995 keadilan merupakan cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil untuk semua lapisan masyarakat. Pengertian keadilan yang dimaksudkan adalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, semua orang berhak mendapat perlakuan yang sama tanpa pengecualian.

Dari beberapa definisi mengenai konsep keadilan diatas, untuk mengukur tingkat keadilan layanan HIPPAM Tirta Lestari peneliti menggunakan tiga kreteria yaitu:

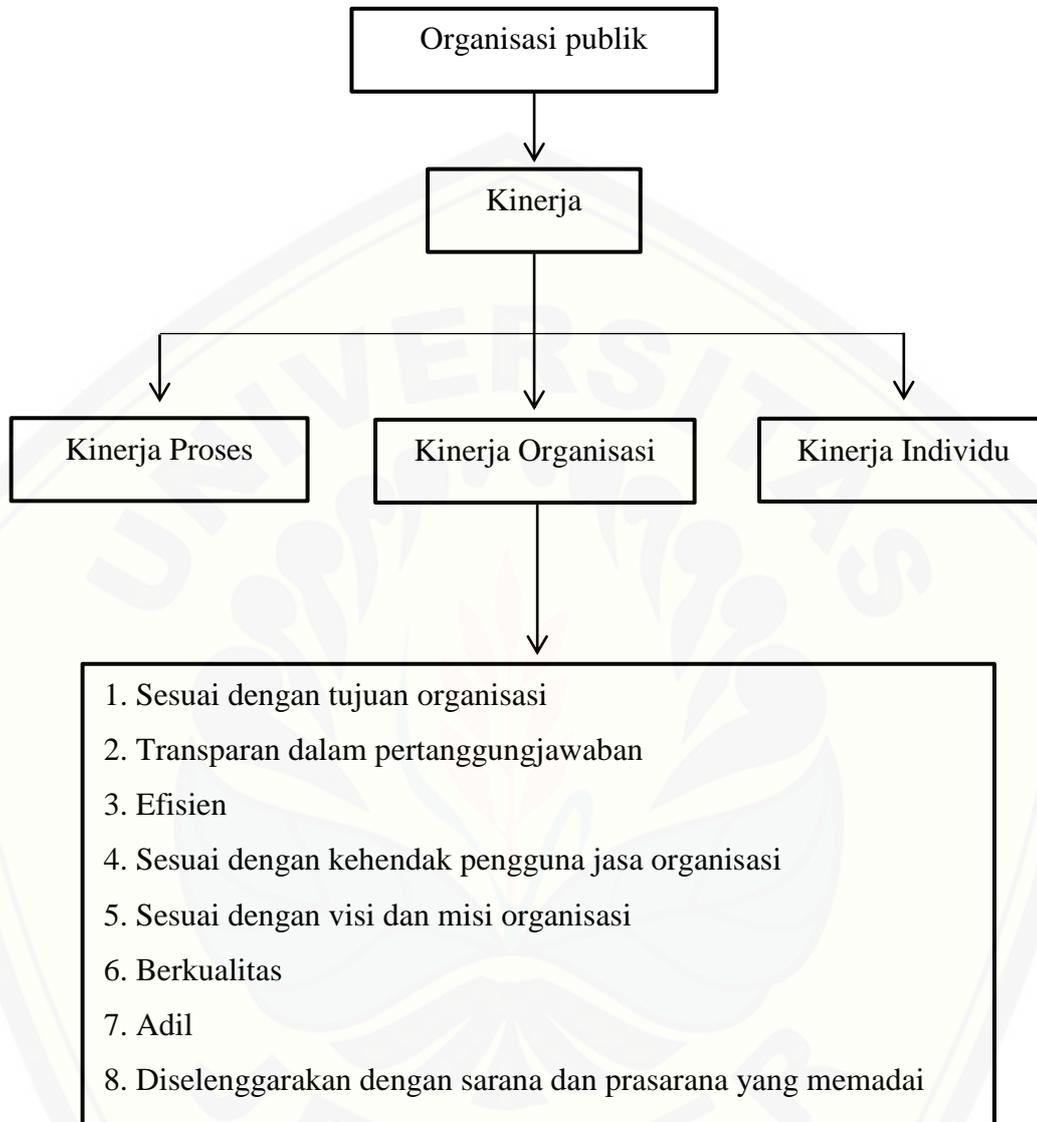
- 1) keadilan dalam pemerataan jangkauan distribusi;
- 2) keadilan dalam pemerataan alokasi layanan;
- 3) keadilan dalam pemberian layanan untuk semua lapisan masyarakat.

h. Diselenggarakan dengan sarana dan prasarana yang memadai

Penyediaan sarana dan prasarana menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat fisik serta berbagai kelengkapan alat yang memudahkan akses bagi masyarakat pengguna jasa (Kumorotomo dan Purwanto, 2005:106). Untuk meningkatkan pelayanan, sarana dan prasarana yang digunakan harus memadai. Memadai dalam hal ini yaitu sarana dan prasarana yang digunakan harus memenuhi syarat atau standart. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Indikasi sarana dan prasarana yang digunakan HIPPAM Tirta Lestari dikatakan memadai, dilihat dari apakah HIPPAM Tirta Lestari telah menggunakan sarana dan prasarana yang memenuhi syarat atau standart sesuai Standart Nasional Indonesia (SNI).

2.7 Kerangka Berfikir



BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Usman dan Akbar (2009:42) metode merupakan suatu prosedur atau cara untuk memahami sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Selanjutnya menurut Silalahi (2012:12) metode merupakan cara yang teratur untuk mencapai maksud yang diinginkan. Sedangkan metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut. Metode penelitian menunjuk pada cara dalam hal apa studi penelitian dirancang dan prosedur-prosedur melalui data analisis.

Metode penelitian sangat penting dalam penelitian karena hasil sebuah penelitian akan sangat bergantung dengan pemilihan metode penelitian. Metode penelitian yang tepat dan ilmiah akan membuat penelitian tersebut benar dan akurat. Dari beberapa pendapat diatas, metode-metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jenis penelitian.
2. Tempat dan waktu penelitian.
3. Data dan sumber data.
4. Penentuan informan penelitian.
5. Teknik dan alat perolehan data.
6. Teknik pemeriksaan keabsahan data.
7. Teknik penyajian dan analisis data.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Usman & Akbar (2009:4) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat pemberian sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Selanjutnya menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2014:4), penelitian kualitatif merupakan

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Tulungrejo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi. Jarak Desa Tulungrejo dari pusat ibu kota kecamatan yaitu 6 km sedangkan jarak ke ibu kota kabupaten sekitar 45 km. Desa Tulungrejo merupakan desa paling timur dari wilayah Kecamatan Glenmore yang berbatasan langsung dengan Kecamatan Genteng.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah jangka waktu untuk penelitian. Waktu penelitian ini dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2015/2016 bulan Juli sampai September tahun 2016. Waktu tersebut digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan.

3.3 Data dan Sumber Data

Dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23) data adalah kumpulan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Sedangkan sumber data merupakan uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Data dapat dibagi menjadi dua yaitu:

a. Data primer

Data primer merupakan data langsung yang didapat dari objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam kepada sejumlah narasumber terkait kinerja HIPPAM Tirta Lestari. Data primer dalam penelitian ini dapat berupa informasi mengenai sejarah, perkembangan, pencapaian, permasalahan dan kendala dalam penyelenggaraan distribusi air HIPPAM Tirta Lestari.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau sumber kedua dari data yang diperlukan. Data sekunder dapat berupa hasil studi literatur, arsip organisasi dan dokumentasi terkait kinerja HIPPAM Tirta Lestari serta data-data seperti data pelanggan, data pendapatan, peraturan-peraturan yang mendukung, artikel dan berita, serta data-data lain yang relevan mendukung proses penelitian ini.

3.4 Penentuan Informan

Menurut Moleong (2014:132) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2011:85) *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel berdasar pertimbangan tertentu. Menurut Faisal (dalam Sugiyono, 2011:221) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Orang yang mampu memahami suatu masalah yang diteliti dengan proses enkulturasi yaitu proses penghayatan bukan sekedar proses mengetahui.
- b. Orang yang masih berkecimpung dalam masalah berkecimpung dalam masalah yang diteliti.
- c. Orang yang memiliki waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Orang yang mampu menyampaikan informasi secara lebih objektif bukan berdasarkan subjektivitasnya.
- e. Orang yang masih baru dikenal oleh peneliti sehingga peneliti dapat menjadikannya sebagai narasumber atau guru dalam penelitiannya.

Dalam penelitian ini sesuai dengan teknik *sampel purposive*, pengambilan informan berdasar aktor-aktor yang terlibat langsung dan mengetahui latar belakang Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo. Informan tersebut antara lain:

- a. Kepala Bidang Air Bersih Dinas PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi: Bapak Ahmad Sodik
- b. Ketua HIPPAM Tirta Lestari: Bapak Zaenuri;
- c. Sekertaris HIPPAM Tirta Lestari: Bapak Huzaini Muddin;
- d. Pelanggan HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo.

3.5 Teknik dan Alat Perolehan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang harus dilakukan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi mengenai data yang dapat menjelaskan atau menjawab permasalahan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain.

3.5.1 Obsrvasi (pengamatan)

Observasi dilakukan sebagai usaha untuk memperoleh informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti. Menurut Faisal (dalam Sugiyono, 2011:221) observasi diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu: observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar, serta observasi tak berstruktur. Penelitian ini menggunakan jenis observasi secara terang-terangan dan tersamar. Maksudnya yaitu peneliti terus terang tentang maksud dan tujuan observasi dalam penelitian ini, akan tetapi ada satu sisi melakukan observasi tersamar untuk menyelidiki data yang dirahasiakan oleh narasumber. Alat perolehan data yang digunakan dalam observasi ini yaitu kamera serta lembar observasi, dimana berisi serentetan uraian yang ingin diamati dalam kegiatan penelitian. Data yang dapat diperoleh dari observasi yaitu berupa kondisi wilayah desa, kondisi penduduk, sarana dan prasarana yang digunakan serta penggunaan air sehari-hari oleh pelanggan.

3.5.2 Wawancara

Menurut Silalahi (2012:312) metode wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisasi. Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2011:133) mengklasifikasikan wawancara

kedalam tiga kategori yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semistruktur, dan wawancara tidak terstruktur.

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara semistruktur. Wawancara semistruktur (*semistruktur interview*) sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview* yang pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan pihak yang diajak wawancara diminta pendapatnya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Alat perolehan data yang diperlukan yaitu draf wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan hasil wawancara. Data yang didapat melalui wawancara dapat berupa informasi mengenai sejarah, perkembangan, pencapaian, permasalahan dan kendala dalam penyelenggaraan distribusi air HIPPAM Tirta Lestari.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melihat dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang mendukung atau berkaitan dengan masalah/objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan antara lain yaitu:

- a. Peraturan Desa Tulungrejo Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pemanfaatan Air Bersih.
- b. Anggaran Dasar atau Anggaran Rumah Tangga HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo.
- c. Pembukuan konsumen HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo.

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisahkan dari penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan keabsahan data merupakan bagian dari pembuktian keilmiah suatu penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan Moleong (2014:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti

bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang harus dipelajari peneliti untuk membuktikan dan mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya terdiri dari beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data berikut ini.

Tabel 3.1 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

No.	Kriteria	Teknik Pemeriksaan
1.	Kredibilitas (derajat kepercayaan)	a. Perpanjangan keikutsertaan b. Ketekunan pengamatan c. Triangulasi d. Pengecekan sejawat e. Kecukupan referensial f. Kajian kasus negatif g. Pengecekan anggota
2.	Kepastian	h. Uraian rinci
3.	Kebergantungan	i. Audit kebergantungan
4.	Kepastian	j. Audit kepastian

Sumber: Moleong (2014:327).

Berdasarkan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data di atas, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data sebagai berikut.

3.6.1 Ketekunan Pengamatan

Seorang peneliti dituntut untuk tekun dalam pengumpulan dan analisis data sehingga peneliti dapat menjelaskan secara rinci terkait data yang diperoleh sekaligus hasil analisisnya. Oleh karena itu seorang peneliti menurut Moleong (2014:330) seharusnya mengadakan pengamatan secara teliti, rinci, dan berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol yang kemudian dianalisis secara rinci sehingga hasilnya dapat dipahami.

3.6.2 Triangulasi

Menurut Moleong (2014:332) triangulasi merupakan teknik menguji keabsahan data menggunakan perbandingan antara data yang diperoleh dengan sumber, metode, dan teori. Triangulasi berfungsi untuk menyamakan berbagai

pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan Moleong (2014:332) berikut ini:

- a. mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
- b. mengecek dengan berbagai sumber data; dan
- c. memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

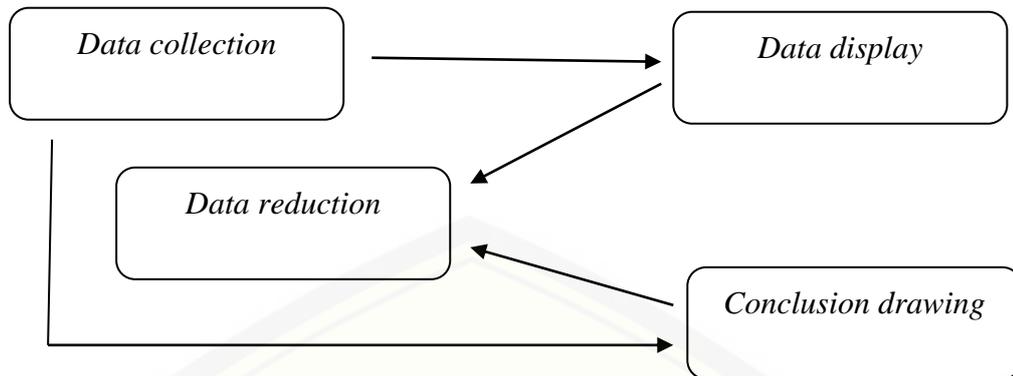
Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mencocokkan antar data yang diperoleh. Seperti mencocokkan hasil data yang diperoleh dari wawancara dengan salah satu narasumber dengan data yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber lain atau mencocokkan data hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari hasil dokumentasi maupun observasi.

3.6.3 Pengecekan Sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos atau mempublikasikan hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Teknik ini hanya sebatas melakukan diskusi dengan rekan dan konsultasi bersama dosen pembimbing dengan melakukan bimbingan tentang penelitian yang sedang dilakukan.

3.7 Teknik Penyajian Data dan Analisis Data

Teknik penyajian dan analisis data berisi uraian tentang cara mengkaji dan mengolah data mentah sehingga mampu menjadi sebuah informasi yang jelas terkait cara analisisnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknis analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam (Silalahi, 2012:339-341) yang terdiri tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.1 Analisis Interaktif data kualitatif: Sumber: Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340)

a. Reduksi Data

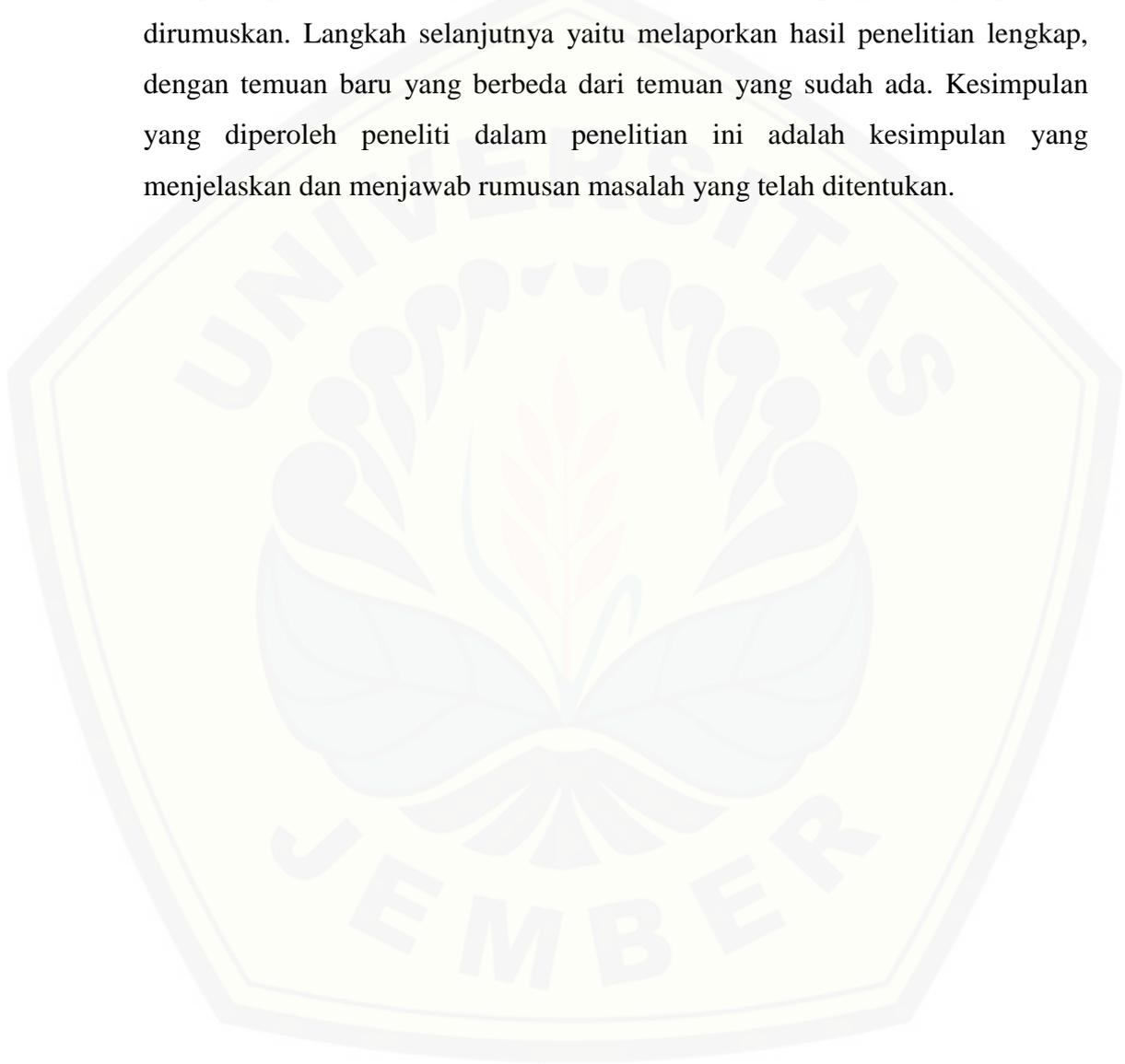
Reduksi data merupakan pemilihan, permusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Reduksi merupakan bagian dari analisis fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik. Dengan proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar-benar valid.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, jaringan, dan bagan. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori atau kelompok satu, kelompok dua, kelompok tiga, dan seterusnya. Masing-masing kelompok tersebut menunjukkan tipologi yang ada sesuai dengan rumusan masalahnya. Dalam tahapan ini peneliti juga melakukan display (penyajian) data secara sistematis, agar lebih mudah untuk dipahami interaksi antar bagian-bagiannya dalam konteks yang utuh bukan segmental atau fragmental terlepas satu dengan lainnya.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Dalam tahap ini peneliti membuat rumusan proposisi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, mengelompokkan data yang telah terbentuk, dan proposisi yang telah dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian lengkap, dengan temuan baru yang berbeda dari temuan yang sudah ada. Kesimpulan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah kesimpulan yang menjelaskan dan menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Tirta Lestari Desa Tulungrejo sebagai berikut.

1. Dari segi kesesuaian dengan tujuan organisasi, kinerja HIPPAM Tirta Lestari masih cukup baik. Karena pelaksanaan distribusi air HIPPAM Tirta Lestari mampu meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat serta dapat menyumbang PADes Desa Tulungrejo. Akan tetapi dalam penetapan biaya iuran dan pemberian debit air pada pelanggan masih belum adil serta distribusi pelayanan masih belum merata.
2. Dari segi transparansi dalam pertanggungjawaban, kinerja HIPPAM Tirta Lestari cukup baik. Karena HIPPAM Tirta Lestari telah melaporkan perkembangan kepada Dinas PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi serta telah melaksanakan pencatatan dalam pembukuan. Akan tetapi HIPPAM Tirta Lestari belum melaksanakan rapat anggota secara rutin yaitu dua kali dalam satu tahun sesuai amanat AD/ART.
3. Dari segi efisiensi, kinerja HIPPAM Tirta Lestari cukup baik. Karena pada saat ini pengelolaan HIPPAM Tirta Lestari telah melewati titik impas dan telah mencapai untung. Meskipun rata-rata kehilangan biaya pemasukan masih tinggi.
4. Dari segi kesesuaian dengan kehendak pengguna jasa, kinerja HIPPAM Tirta Lestari cukup baik. Karena HIPPAM Tirta Lestari telah memberikan kemudahan akses dalam pelayanan serta cukup tangap dalam pembenahan sarana (kebocoran pipa). Akan tetapi belum dapat menyelesaikan masalah kelancaran distribusi air di beberapa wilayah.
5. Dari segi kesesuaian dengan visi dan misi organisasi, kinerja HIPPAM Tirta

Lestari cukup baik. Karena HIPPAM Tirta Lestari telah meningkatkan aspek kelembagaan dan aspek keuangan akan tetapi kurang meningkatkan aspek teknis HIPPAM. Selanjutnya HIPPAM Tirta Lestari terus melaksanakan pengembangan jaringan. Serta memaksimalkan peran masyarakat dan pemerintah desa untuk ikut memelihara dan menjamin pemenuhan kebutuhan air bersih sesuai standart kesehatan dan keberlanjutan kepada seluruh masyarakat Desa Tulungrejo.

6. Dari segi kualitas layanan yang diberikan, kinerja HIPPAM Tirta Lestari sangat baik. Karena HIPPAM Tirta Lestari telah memberikan kesederhanaan dalam pendaftaran, memberikan keamanan dalam penggunaan, memberikan informasi mengenai ketentuan-ketentuan penggunaan, menetapkan biaya pelayanan yang ringan, dan dapat memberikan ketepatan waktu dalam pendaftaran pemasangan jaringan.
7. Dari segi keadilan dalam distribusi air, kinerja HIPPAM Tirta Lestari kurang baik. Karena belum dapat memberikan keadilan dalam pemberian alokasi layanan serta pelayanan distribusi air yang belum merata. Akan tetapi telah dilaksanakan untuk semua lapisan masyarakat.
8. Dari segi penggunaan sarana dan prasarana yang memadai, kinerja HIPPAM Tirta Lestari kurang baik. Karena meskipun sarana dan prasarana yang digunakan telah lengkap sesuai dengan skema rangkaian penyediaan air minum. Akan tetapi meteran air yang dipasang belum memadai sehingga tidak difungsikan dan akibatnya pelanggan menjadi boros dalam menggunakan air.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo dalam kegiatan penyediaan air minum tersebut, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Setelah proses pengesahan Peraturan Desa dan AD/ART tentang pembentukan BUMDes Bumi Makmur Desa Tulungrejo, HIPPAM Tirta Lestari harus masuk menjadi BUMDes dan mengikuti Perdes dan AD/ART BUMDes yang telah ditetapkan. Karena HIPPAM Tirta Lestari telah tercatat dalam rincian jenis usaha BUMDesa Bumi Makmur Desa Tulungrejo.
2. Untuk memberikan kelancaran dan kesamaan distribusi air kepada setiap pelanggan, HIPPAM Tirta Lestari harus memperhatikan aspek-aspek dalam pemasangan atau pengembangan jaringan baru di setiap wilayah. Selain itu HIPPAM Tirta Lestari harus segera mengganti meteran yang rusak dan memfungsikan meteran air untuk mengontrol penggunaan air pada pelanggan.
3. Untuk lebih meningkatkan transparansi dalam pertanggungjawaban, HIPPAM Tirta Lestari harus melaksanakan rapat anggota rutin dua kali dalam satu tahun. Rapat anggota ini sebagai bahan pelaporan pengurus mengenai perkembangan HIPPAM kepada pihak terkait.
4. Untuk mengurangi keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, pengurus HIPPAM Tirta Lestari harus terus bersikap tanggap. Keluhan harus ditangani dengan baik dengan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan agar mereka dapat memahami dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Dwiyanto, A. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, H. M. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Y. T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo, W & Purwanto E. A. 2005. *Anggaran Berbasis Kinerja, Konsep dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Pop up design.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: BPFE.
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Perkasa.
- Moleong, L. J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noer, B. A & Elfazia, D. H. 2015. "Rancangan Proses Bisnis HIPPAM (Himpunan Penduduk Pemakai AirMinum) Tirto Tentrem Desa Kare Kecamatan Kare Kabupaten Madiun". Tidak Diterbitkan. Skripsi. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Pasolong, H. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, A. 2012. *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rahadi, D. R. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Robbins, S. P & Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Universitas Jember. 2012. *Buku Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*. Jember: UNEJ Pers.

Usman, H & Akbar, P.S. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Perundang-undangan

Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo tanggal 23 September 2013.

Instruksi Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 1989 tentang Pembentukan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum di Jawa Timur.

Peraturan Desa Tulungrejo Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pemanfaatan Air Bersih.

Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Internet

Prawito, A. 2011. Sistem Penyediaan Air Bersih. [on line]. http://adiprawito.dosen.narotama.ac.id/files/2011/10/BAB_VII_sistem_penyediaan_air_bersih.pdf [3 Januari 2016].

Tirta Lestari. 2012. Sejarah Singkat HIPPAM Tirta Lestari. [on line]. <http://tirtalestari-hippam.blogspot.co.id/2012/10/sejarah-singkat-hippam-tirta-lestari.html>. [24 Januari 2016].

Banyuwangi. 2015. Banyuwangi Raih Penghargaan Bidang Pengelolaan Air Bersih. [on line]. <http://www.banyuwangikab.go.id/berita-daerah/banyuwangi-raih-penghargaan-bidang-pengelolaan-air-bersih.html>. [24 Januari 2016].

LAMPIRAN**PEDOMAN WAWANCARA PADA PELANGGAN
HIPPAM TIRTA LESTARI DESA TULUNGREJO**

Nama :

Umur/Alamat :

1. Disini memasang HIPPAM pak/bu? Sudah berapa lama bapak/ibu memasang HIPPAM?
2. Air dari sambungan HIPPAM ini di gunakan untuk apa saja pak/bu?

a. Sesuai dengan tujuan organisasi

1. Bagaimana kelancaran distribusi air disini pak/bu? Apakah mengalir selama 24 jam perhari pak/bu?
2. Menurut bapak/ibu dengan adanya jaringan HIPPAM ini memudahkan bapak/ibu mendapatkan air atau tidak pak/bu?

b. Sesuai dengan kehendak pengguna jasa

1. Selama memasang jaringan HIPPAM ini tidak ada yang bapak/ibu keluhkan?
2. Bagaimana respon pengurus untuk menyelesaikan permasalahan tersebut pak/buk? Apakah segera ditangani atau bagaimana?

c. Berkualitas

1. Bagaimana prosedur mendaftar jaringan HIPPAM pak/bu? Persyaratanya apa saja pak/bu?
2. Bagaimana kualitas air yang didistribusikan HIPPAM Tirta Lestari ini pak/bu?

3. Apakah dahulu sewaktu mendaftar pemasangan jaringan HIPPAM pengurus menginformasikan ketentuan-ketentuan penggunaan HIPPAM pak/bu? Apa saja yang di sampaikan oleh pengurus pak/bu?
4. Menurut bapak/ibu dengan biaya pemasangan dan iuran yang telah ditetapkan pengurus HIPPAM Tirta Lestari terjangkau atau tidak pak/bu? Apakah dengan biaya sekian bapak/ibu terbebani?
5. Apakah waktu pemasangannya sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan? menurut bapak/ibu waktu pemasangannya cepat atau lama?

d. Adil

1. Bagaimana tingkat kekerasan distribusi air HIPPAM ini menurut bapak/ibu? Kalau disekitar sini bagaimana pak/bu? Apakah sama dengan punya bapak/ibu?
2. Diwilayah sini apakah jaringan HIPPAM telah ada semua pak/bu?
3. Apakah semua masyarakat disini dapat memasang HIPPAM pak/bu?

**PEDOMAN WAWANCARA PADA PENGURUS
HIPPAM TIRTA LESTARI DESA TULUNGREJO**

3. Bagaimana sejarah berdirinya HIPPAM Tirta Lestari ini pak?
4. Bagaimana pemerataan jaringan distribusi HIPPAM Tirta Lestari pak?
Apakah seluruh wilayah desa telah terlayani?
5. Sumber dana untuk pengelolaan HIPPAM Tirta Lestari ini dari mana pak?
6. Dari pengelolaan HIPPAM ini pemasukan yang didapat digunakan untuk apa saja pak?

e. Transparansi dalam pertanggungjawaban

3. Di Kabupaten Banyuwangi ini pengelolaan HIPPAM di bawah pembinaan Dinas PU ya pak? Apakah ada kewajiban pengurus HIPPAM kepada Dinas PU pak?
4. Bagaimana pola pertanggungjawaban pengurus HIPPAM kepada Dinas PU Kabupaten Banyuwangi?
5. Selama pengelolaan ini apakah pernah mengadakan rapat bersama para pelanggan pak?

f. Sesuai dengan kehendak pengguna jasa

3. Keluhan-keluhan apa yang sering disampaikan oleh pelanggan pak?
4. Bagaimana pengurus mengidentifikasi dan menyelesaikan keluhan atau permasalahan tersebut pak?

g. Sesuai dengan visi dan misi organisasi

1. Apa target kedepannya untuk HIPPAM Tirta Lestari pak?
2. Bagaimana pelaksanaan target pengembangan jaringan distribusi HIPPAM ini pak?

h. Diselenggarakan dengan sarana dan prasarana yang memadai

1. Dalam sistem penyediaan air HIPPAM Tirta Lestari ini peralatan apa saja yang digunakan pak?
2. Bagaimana kualitas peralatan yang digunakan pak?



DOKUMENTASI



Foto wawancara kepada Bapak Sodik selaku kepala bidang air bersih Dinas PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Banyuwangi



Foto wawancara kepada Bapak Zainawi ketua HIPPAM Tirta Lestari Desa Tulungrejo



Foto wawancara kepada Bapak Husaini Muddin sekretaris HIPPAM Tirta Lestari
Desa Tulungrejo



Foto wawancara kepada Bapak Kuntohari pelanggan HIPPAM Tirta Lestari Desa
Tulungrejo