

**KUALITAS PELAYANAN DAN IMPLEMENTASI SAK ETAP PADA
SISTEM PENCATATAN PENGELOLAAN AIR BERSIH (PAM) DI DESA
DAWUNG KELURAHAN KEDUNGPANE KECAMATAN MIJEN KOTA
SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Akuntansi Syariah



Disusun Oleh:

RATIH DIYAH RAMADANI

1805046110

**S1 AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Prof. Hamka Kampus III Telp/Fax. (024) 7608454 Ngaliyan Semarang kode Pos 50185
Website : www.febi.walisongo.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratih Diyah Ramadani

NIM : 1805046118

Judul Skripsi: Kualitas Pelayanan Dan Implementasi SAK ETAP Pada Sistem Pencatatan Pengelolaan Air Bersih (PAM) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang

Telah dimunaqsyahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Pada Tanggal 7 Juni 2023, dan dinyatakan **LULUS** serta telah diterima sebagai syarat guna memperoleh Gelar Sarjana (Strata Satu/S1) dalam Ilmu Akuntansi Syariah.

Semarang, 7 Juni 2023

Dewan Penguji

Ketua Sidang

Drs. H. Saekhu, MH.
NIP. 19690120 1994031 004

Sekretaris Sidang

Naili Sa'adah, SE., M.Si., AK.
NIP. 198803312019032012

Penguji I

Riska Wijayanti, S.H., M.H.
NIP. 199304082 019032 019

Penguji II

Zuhdan Ady Fatoron, S.T., MM.
NIP. 19840308 201503 1003

Pembimbing I

Warno, SE., M.Si.
NIP. 19830721 2015031 002

Pembimbing II

Naili Sa'adah, SE., M.Si., AK.
NIP. 198803312019032012



MOTTO

اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ اَوْ
اَوْ اَوْ

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.” (Q.S. Al-Baqarah : 2 Ayat 282)

PERSEMBAHAN

Sebagai tanda bukti dan terima kasih, karya ini saya persembahkan kepada :

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran penulis dalam menyelesaikan karya skripsi ini, shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW yang selalu diharapkan syafaatnya. Dengan rasa bangga penulis mempersembahkan karya sederhana skripsi ini kepada:

1. Segala perjuangan saya hingga titik ini kupersembahkan kepada kedua orang tua (Bapak Rubianto dan Ibu Susianti). Mereka sangat berharga dalam hidup saya. Skripsi ini tidak lepas dari dukungan mereka dalam proses penyusunannya. Sekali lagi saya ucapkan banyak terima kasih atas semua cinta dan kasih sayang dari kedua orang tua yang diberikan kepada saya. Semoga pengorbananmu tidak sia-sia.
2. Adik saya Muhammad rayhan al-fajri serta keluarga besar saya yang mensupport saya untuk kuliah.
3. Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan. Terima kasih karena memberi tahu saya cara hidup dengan jujur dan bahagia.
4. Sahabat-sahabat saya diKampus Nada,thazya,anna,syamsul,izza,arif,ulfa, septa Yang menginspirasi, memberikan motivasi, bantuan serta dukungan kepada saya, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman satu jurusan Akuntansi Syariah Angkatan 2018 khususnya kelas Akuntansi Syariah C yang telah berjuang bersama. Semoga sukses dan tetap semangat dalam menggapai impian dan cita-cita.
6. Teman - Teman organisasi saya di IKANMAS (Ikatan Mahasiswa Semarang) Adel,Adip,Natasya,Pelangi.
7. Sahabat saya dirumah Agustina,nisa,niken yang selama ini menemani masa kecil saya hingga saat ini.

Kedua Orang Tua Tercinta

Terima kasih tak terhingga kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang mengiringi saya dalam meraih cita-cita. Terima kasih untuk bapak yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan kerja kerasnya sehingga saya bisa menjadi pribadi yang mandiri dan kuat. Terima kasih juga untuk ibu yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dan semangatnya agar saya bisa selalu terus bertumbuh dan bisa menyelesaikan studi strata satu ini. Karya ini saya persembahkan untuk kalian kedua orang tuaku. Meskipun jasa kalian tidak bisa terbalaskan, semoga karya kecil ini bisa memberikan rasa bangga atas pencapaian saya sampai saat ini.

Keluarga Besar Penulis

Terima kasih kepada keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan moril hingga saya dapat menyelesaikan studi ini, terima kasih atas kasih sayang dan doa kalian.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan. Demikian deklarasi ini penulis buat dengan sebenarnya.

Semarang, 25 Maret 2023
Deklarator

Ratih Diyah Ramadhani
NIM 1805046118

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Menteri Agama Republik Indonesia No.158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang sudah diserap kedalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap kedalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistic atau kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
اَ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	zei (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

سین	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أَي = ai	إَي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مَرَاتِنٌ ditulis *mar'atun jamilah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فَاتِمَةٌ ditulis *fatimah*

4. Syaddad (tasydid geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

رَبَّنَا ditulis *rabbana*

الْبِرِّ ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

أَسْشَسُ Ditulis *Asy-syamsu*

أَرْرَجُلُ Ditulis *ar-rojulu*

أَسْسَيِّدَةُ Ditulis *As-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang

Contoh:

أَلْقَمَرُ Ditulis *al-qamar*

أَلْبَدِي Ditulis *al-badi*

أَلْجَلَالُ Ditulis *al-jalal*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan akan tetapi jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /’/

Contoh:

مَرَّتْ

Ditulis

Umirtu

شَيْءٌ

Ditulis

Syai'un

ABSTRAK

Desa menjadi agen terdepan bagi pemerintah dalam mencapai pembangunan nasional tepatnya dalam membangun kesejahteraan masyarakat. Dalam membangun kesejahteraan ini, desa melakukan beberapa kontribusi, salah satunya dengan membentuk suatu badan usaha atau yang dikenal dengan BUMDes (Badan Usaha Milik Desa) sesuai dengan Permendagri Nomor 39 Tahun 2010 Tentang Badan Usaha Milik Desa. BUMDes dibentuk sebagai upaya untuk memperkuat perekonomian desa dengan mengembangkan potensi dari desa itu sendiri atau membangun suatu usaha yang didasarkan pada kebutuhan warga di desa tersebut, sebagaimana pembentukan BUMDes di Desa Dawung, Kelurahan Kedungpane, Kecamatan Mijen.

Diawali dari sulitnya kebutuhan warga dalam memasok air bersih, akhirnya dibentuklah suatu Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Dawung. Namun, kualitas pelayanan PAMSIMAS di Desa Dawung ini dinilai masih kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa permasalahan seperti kurang sigapnya pengurus dalam menangani masalah seperti kebocoran pipa, hingga masalah pada pengelolaan pencatatan keuangan. Dari kendala tersebut, maka peneliti fokus pada permasalahan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni analisis kualitas pelayanan dan implementasi SAK ETAP pada sistem pencatatan pengelolaan keuangan PAMSIMAS di Desa Dawung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan *field research* (penelitian lapangan) yang berupa observasi dan wawancara. Indikator yang peneliti gunakan berdasar pada konsep kualitas pelayanan 5 dimensi atau yang dikenal dengan RATER (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Hasil penelitian menyatakan bahwa perkembangan kualitas pelayanan pengurus PAMSIMAS dinilai semakin membaik, hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan secara gratis apabila ada kerusakan, toleransi yang diberikan kepada konsumen apabila ada konsumen sedang terkendala dalam keuangan, serta transparansi dana yang dialokasikan untuk menunjang kebutuhan desa. Proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan PAMSIMAS di Desa Dawung masih menggunakan pencatatan secara manual yang ditulis dalam buku besar. Pencatatan laporan keuangan masih sederhana dan belum lengkap ini disebabkan karena kurang pemahaman dari pengelola administrasi keuangan tentang sistem akuntansi dan sumber daya yang dimiliki.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, SAK ETAP, PAMSIMAS

ABSTRACT

The village is the leading agent for the government in achieving national development, precisely in building community welfare. In building this welfare, the village made several contributions, one of which was by forming a business entity or known as BUMDes (Village-Owned Enterprises) in accordance with Permendagri Number 39 of 2010 concerning Village-Owned Enterprises. BUMDes were formed as an effort to strengthen the village economy by developing the potential of the village itself or building a business based on the needs of residents in the village, such as the establishment of BUMDes in Dawung Village, Kedungpane Village, Mijen District.

Starting from the difficult needs of residents in supplying clean water, finally a Community-based Water Supply and Sanitation Program (PAMSIMAS) was formed in Dawung Village. However, the quality of PAMSIMAS services in Dawung Village is still considered ineffective. This is caused by several problems such as lack of alertness of the management in handling problems such as pipe leaks, to problems in managing financial records. This is caused by several problems such as lack of alertness of the management in handling problems such as pipe leaks, to problems in managing financial records. From these obstacles, the researchers focused on the problems to be achieved in this study, namely the analysis of service quality and the implementation of SAK ETAP in the PAMSIMAS financial management recording system in Dawung Village.

The method used in this study is a qualitative method with a field research approach in the form of observation and interviews. The indicators that researchers use are based on the concept of 5-dimensional service quality or known as RATER (responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability). The results of the study stated that the development of the quality of service of the PAMSIMAS management is considered to be improving, this is evidenced by the existence of free services if there is damage, tolerance given to consumers if there are consumers who are constrained in finance, and transparency of funds allocated to support village needs. The process of preparing and presenting PAMSIMAS financial statements in Dawung Village still uses manual recording written in the general ledger. The recording of financial statements is still simple and incomplete due to lack of understanding from financial administration managers about the accounting system and resources owned.

Keyword : Service Quality, SAK ETAP, PAMSIMAS

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbi'l'alamin, puji syukuar kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karuniaNya yang telah memberikan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan dan Implementasi SAK ETAP pada Sistem Pencatatan Pengelolaan Air Bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Akuntansi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari berbagai hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun dengan kesabaran dan kesehatan serta berkat do'a, bantuan, dorongan, serta masukan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr, H. Imam Taufiq, M,Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. M. Saifullah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, Wakil Dekan I,II, dan III serta para Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Ratno Agriyanto, S.E, M.Si,CA.CPA, selaku Kepala Jurusan Akuntansi Syariah.
4. Bapak Warno, S.E, M.Si selaku sekretaris jurusan sekaligus Dosen Pembimbing I penulis yang penuh kesabaran, keikhlasan, dan ketulusan membimbing penulis selama proses penyelesaian skripsi.
5. Ibu Naili Sa'adah, S.E., M.S.I, AK.CA selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Mujiyono, MA. Selaku wali dosen yang telah membimbing saya dari semester awal hingga judul skripsi diajukan.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmunya dan memberikan pelayanan selama penulis menempuh studi di UIN Walisongo Semarang.

8. Rekan-rekan penulis serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas keikhlasan dan kebaikan

yang telah diberikan. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan, dan kontribusi positif khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Amin Yaa Rabbal 'Alamin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
DEKLARASI	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Tinjauan Pustaka.....	7
1.5. Kerangka Teori	10
1.6. Kerangka Pemikiran.....	17
1.7. Metode Penelitian	18
BAB II KAJIAN TEORI	29
2.1. Pengelolaan Keuangan	29
2.2. Pengelolaan Keuangan dalam Perspektif Islam.....	30
2.3. SAK ETAP (Sistem Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik)	32
2.4. Badan Usaha Milik Negara	34
2.5. Kualitas Pelayanan.....	35
2.6. Penelitian Terdahulu	37

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	41
3.1. Desa Dawung.....	41
3.1.1. Batas Wilayah.....	41
3.1.2. Luas Wilayah.....	41
3.1.3. Iklim	41
3.1.4. Topografi.....	42
3.1.5. Kelembagaan Kelurahan	42
3.2. Sejarah PAMSIMAS di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane	42
3.3. Struktur Kepengurusan PAMSIMAS di Desa Dawung	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Kualitas Pelayanan Air Bersih PAMSIMAS Desa Dawung Kelurahan Kedungpane	45
4.1.1. <i>Responsiveness</i>	45
4.1.2. <i>Assurance</i>	49
4.1.3. <i>Tangible</i>	50
4.1.4. <i>Emphety</i>	50
4.1.5. <i>Reliability</i>	50
4.2. Penyajian Laporan Keuangan Air Bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang....	52
4.2.1. SAK ETAP	53
4.2.2. Pelaporan Keuangan	55
4.2.3. Pertanggungjawaban	55
4.3. Penerapan SAK ETAP dalam Penyusunan Laporan Keuangan PAMSIMAS dan Pengalokasian Dana Bumdes di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang	60
4.3.1. Penyusunan Laporan Keuangan	60
4.2.2. Pengalokasian Dana BUMDES dari PAMSIMAS	64
4.2.3. Pertanggungjawaban	55
 BAB V PENUTUP.....	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran Penelitian	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

4.1. Pencatatan Keuangan PAMSIMAS Sebelum Dibukukan	57
4.2. Sistem Tahapan Pengelolaan Dana PAMSIMAS.....	58
4.3. PAMSIMAS di Desa Dawung	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Desa merupakan agen pemerintah terdepan dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Desa memiliki sasaran strategis dalam mencapai sebuah kesejahteraan masyarakat. Guna membangun kesejahteraan masyarakat, desa melakukan beberapa kontribusi yang salah satunya adalah membentuk suatu badan usaha atau yang dikenal dengan BUMDes (Badan Usaha Milik Desa). Hal ini sesuai dengan Permendagri Nomor 39 Tahun 2010 Tentang Badan Usaha Milik Desa, yang menyebutkan bahwa, “ untuk meningkatkan kemampuan keuangan pemerintah desa dalam penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan pendapatan masyarakat melalui berbagai kegiatan usaha ekonomi masyarakat pedesaan, didirikan badan usaha milik desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa”.¹

BUMDes menjadi suatu lembaga ekonomi dimana modal usahanya dibangun atas inisiatif masyarakat desa dan menganut asas mandiri. Hal ini memiliki artian bahwasanya modal usaha BUMDes sepenuhnya bersumber dari masyarakat desa itu sendiri. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa BUMDes dapat mengajukan pinjaman modal kepada pihak luar.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa, menyatakan bahwa BUMDes merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya, hal itu untuk tujuan kesejahteraan masyarakat desa.²

Pada Bab 10 pasal 87 Undang-Undang No. 6 tahun 2014 menyatakan bahwa desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa yang disebut BUMDesa. BUMDesa dikelola dengan semangat kekeluargaan dan kegotong-

¹ Coristya Berlian Ramadana, dkk., *Keberadaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Sebagai Penguat Ekonomi Desa (Studi di Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang)*, (*Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, 2013), hlm. 1068.

² Rudini, dkk., *Analisis Penerapan SAK ETAP Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Langkitin di Desa Langkitin*, (*Jurnal Mahasiswa Prodi Akuntansi UPP*, 2016), hlm. 1.

royongan dan dapat menjalankan usaha dibidang ekonomi atau pelayanan umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BUMDes menjadi lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintahan desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dimana dibentuk berdasarkan kebutuhan potensi desa itu sendiri. Pembentukan BUMDesa sebagai lokomotif pembangunan di desa lebih didasarkan pada prinsip kooperatif, partisipatif dan emansipatif, transparansi, akuntabel dan *sustainable* dari masyarakat desa. Oleh karena itu perlu upaya yang cukup serius guna menjadikan BUMDesa berjalan secara efektif, efisien, professional dan mandiri.³

Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang merupakan entitas dari bentuk BUMDes di Desa Dawung. PAMSIMAS di Desa Dawung ini dibuat guna memasok kebutuhan air bersih bagi masyarakat desa. PAMSIMAS di Desa Dawung memiliki kepengurusan yang di dalamnya adalah warga dari Desa Dawung sendiri. Sistem pengelolaan PAMSIMAS di Desa Dawung menggunakan asas kebersamaan dan gotong royong. Pengelolaan PAMSIMAS di Desa Dawung dalam hal kualitas pelayanan masih kurang efektif, dimana setiap kali ada kendala seperti halnya kebocoran pipa, pengurus PAMSIMAS di Desa Dawung akan melakukan penanganan namun belum optimal, dikarenakan kondisi setiap pengurus yang memiliki pekerjaan pokok.⁴

Selain itu, pokok permasalahan lain PAMSIMAS di Desa Dawung yakni pengelolaan pencatatan keuangannya yang masih menggunakan metode manual, sederhana, dan belum lengkap. Pengelola PAMSIMAS menggunakan catatan manual setiap bulannya secara rutin serta menggunakan

³ Ketut Suci Cahyani dan Ni Kadek Sinarwati, *Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik pada badan Usaha Milik Desa Selat*, (Jurnal Akuntansi Profesi, Vol. 12, No. 10, 2021), hlm. 332.

⁴ Ratih Diyah Ramadani dan Faris Shalahuddin Zakiy, *Implementasi SAK ETAP Pada Sistem Pencatatan Air Bersih di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang*, (Jurnal Akuntansi dan Audit Syariah, Vol. 3, No. 1, 2022), hlm. 48.

buku besar dalam mengelola pemberkasan setiap tahunnya. Hal ini menjadi suatu kendala bagi Desa Dawung jika ingin memajukan usaha pada sektor air bersih (PAMSIMAS).⁵

Melihat pentingnya laporan keuangan bagi suatu entitas seperti pada PAMSIMAS di Desa Dawung, maka laporan keuangan harus disusun secara cermat dan terbebas dari kecurangan. Laporan keuangan harus dapat diinterpretasikan oleh pihak yang memiliki kepentingan (*interested party*) dengan persepsi yang sama. Untuk itu perlu pencatatan yang berdasarkan standar akuntansi pada penyajian laporan keuangan suatu entitas.⁶

SAK ETAP merupakan salah satu bentuk standar keuangan yang ditetapkan untuk memudahkan suatu entitas dalam menyusun dan menyajikan laporan keuangan yang lebih informatif. Salah satu dampak dari penerapan SAK ETAP adalah terjadinya peningkatan dalam efisiensi, efektivitas dan produktivitas usaha. Selanjutnya entitas diharapkan dapat menyusun laporan keuangan sendiri, dapat diaudit dan mendapatkan opini audit sehingga entitas tersebut dapat menggunakan laporan keuangannya untuk mendapatkan dana atau modal untuk pengembangan desanya.

Penggunaan SAK ETAP ini tepat jika di terapkan pada pengelolaan pencatatan keuangan pada PAMSIMAS di Desa Dawung. Hal ini dikarenakan dapat mempermudah dalam penyusunan laporan keuangan dan diharapkan menjadi solusi internal pengurus PAMSIMAS yang hanya melihat laba yang diperoleh tanpa melihat kondisi serta perputaran keuangan yang sebenarnya.

Dalam penelitian terdahulu (Rudini, 2016) tentang Penerapan SAK ETAP pada BUMDes Langkitin Di Desa Langkitin mengatakan bahwa pencatatan dari berbagai transaksi dan penyusunan laporan keuangan BUMDes Langkitin di Desa Langkitin Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu, belum mengimplementasikan standar akuntansi dan belum sesuai dengan pedoman SAK ETAP. Hal ini terjadi karena adanya anggapan bahwa pengelolaan keuangan merupakan hal yang mudah dan sederhana.

⁵ *Ibid.*, hlm. 41.

⁶ Ade Astalia Pratiwi, dkk., *Analisis penerapan SAK ETAP Pada Penyajian Laporan keuangan PT. Nichindo Manado Susan*, (Jurnal EMBA, Vol. 2, No. 3, 2014), hlm. 255.

Disini peneliti akan menggunakan ISAK 35 yang membahas mengenai Laporan Keuangan Entitas Berorientasi Non Laba (*not-for-profit*) yang telah disarankan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan pada tanggal 26 September 2018. Dengan alasan bahwa hasil yang diperoleh dari hasil air bersih/PAMSIMAS di Desa Dawung ini tidak mengambil keuntungan sama sekali. PAMSIMAS di Desa Dawung merupakan salah satu fasilitas desa di mana uang yang diperoleh akan dimanfaatkan untuk kegiatan sosial di Desa Dawung sendiri maupun pembangunan dan renovasi fasilitas yang ada di Desa Dawung. Maka tidak heran jika pengurus PAMSIMAS tidak mengambil keuntungan atau laba.

Sebelumnya penulis telah melakukan observasi dan menemukan bahwa dalam hal kualitas pelayanan PAMSIMAS Desa Dawung cukup bagus, namun untuk dimensi daya tanggap pelayanan masih fleksibel dalam mengatasi masalah mengenai pengelolaan PAMSIMAS Desa Dawung dan juga ntuk proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan pada PAMSIMAS di Desa Dawung masih menggunakan metode manual, sederhana dan belum sesuai dengan SAK ETAP.⁷

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian skripsi ini mengambil judul “Kualitas Pelayanan dan Implementasi SAK ETAP Pada Sistem Pencatatan Pengelolaan Air Bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang?
2. Bagaimana proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang?

⁷ Ratih Diyah Ramadani dan Faris Shalahuddin Zakiy, *Loc. Cit.* , hlm. 41.

3. Bagaimana penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) dan pengalokasian dana bumdes di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian skripsi ini, sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.
- b. Untuk mengetahui proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.
- c. Untuk mengetahui penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1) Secara Teoritis

Memberikan wawasan akademik yang berhubungan dengan kualitas pelayanan air bersih (PAMSIMAS), proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS), serta penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung, Kelurahan Kedungpane, Kecamatan Mijen, Kota Semarang.

2) Secara Praktis

a. Bagi Kepengurusan PAMSIMAS di Desa Dawung

Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi kepengurusan pengelolaan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung untuk dapat memahami konsep pengelolaan keuangan yang baik dan benar sesuai dengan SAK ETAP.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teori maupun praktik bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya.

c. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis sebagai calon Akuntan tentang bagaimana kualitas pelayanan dan implementasi SAK ETAP pada sistem pencatatan pengelolaan air bersih di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.

d. Bagi Pembaca

Mengetahui analisis tentang kualitas pelayanan air bersih (PAMSIMAS), proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS), serta penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.

e. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan informasi tentang kualitas pelayanan dan implementasi SAK ETAP pada sistem pengelolaan air bersih di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.

1.4. Tinjauan Pustaka

Dalam hal menghindari plagiasi atau kesamaan penulisan karya ilmiah, maka penelitian ini mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ketut Suci Cahyani dan NI Kadek Sinarwati (2021) yang berjudul “Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik pada Badan Usaha Milik Desa Selat”. Penelitian tersebut bertujuan mengetahui 1) Alasan

BUMDesa tidak menerapkan SAK ETAP, 2) Penerapan SAK ETAP pada BUMDesa Selat Kabupaten Buleleng, 3) Implementasi penerapan SAK ETAP terhadap laporan keuangan. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Alasan BUMDesa Pandan Harum tidak menerapkan SAK ETAP pada laporan keuangannya karena ketidakmampuan sumber daya manusia, dan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya laporan keuangan yang lengkap dan sesuai dengan SAK ETAP, 2) Penerapan SAK ETAP pada BUMDesa Pandan Harum dalam penyusunan laporan keuangan yaitu laporan laba rugi menunjukkan bahwa BUMDesa mengalami laba sebesar Rp 77.583.792,00, Laporan neraca menunjukkan bahwa jumlah aktiva sebesar Rp 1.184.806.431,37 dan jumlah passive sebesar Rp 1.184.806.431,37, laporan perubahan ekuitas menunjukkan saldo sebesar Rp 1.242.987.240,38, Laporan arus kas menunjukkan saldo sebesar Rp 1.247.358.002,38, 3) Implementasi penerapan SAK ETAP terhadap laporan keuangan yaitu memberikan format laporan keuangan yang sesuai dengan SAK ETAP yang berlaku.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Amelia Diah Agustina dan Ismiyati (2019) yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*”. Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan public sehingga diperoleh kendala dan upaya-upaya yang dilakukan. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dinilai masih kurang maksimal. Pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Kendala dalam kegiatan pelayanan adalah belum terdapat prosedur pelayanan yang jelas, jaringan internet belum maksimal, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa terkait sosialisasi pelayanan publik. Selain kegiatan pelayanan, tidak tersediannya papan

informasi terkait prosedur pelayanan, tidak adanya kotak saran, serta belum terdapat mesin pencetak E-KTP, juga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Reza Ramdani, dkk. (2018) yang berjudul “Implementasi SAK-ETAP Pada UMKM Warkop di Kota Makassar”. Yang memiliki tujuan mengetahui apakah UMKM Warkop di Kota Makassar menarapkan SAK-ETAP dan kendala yang dihadapi pada penerapan SAK-ETAP. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pencatatan dan penyusunan laporan keuangan yang dilakukan oleh pengelola UMKM Warkop hanya sebatas laporan bisnis yang dibuat sesuai dengan pemahaman dan kebutuhan pengelola.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Rudini, dkk., (2016) dengan judul “Analisis Penerapan SAK ETAP Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Langkitin di Desa Langkitin”. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan BUMDes Langkitin di Desa Langkitin Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif dan hanya menguraikan hasil dari wawancara yang dilakukan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencatatan (jurnal) atas berbagai transaksi yang dilakukan oleh BUMDes Langkitin belum sesuai dengan SAK ETAP. BUMDes Langkitin menggunakan jurnal memorial untuk peringkasan dan neraca percobaan untuk pengikhtisaran sehingga belum sesuai dengan SAK ETAP. BUMDes Langkitin menyajikan laporan keuangan hanya dalam dua jenis yaitu neraca dan laporan laba rugi, sedangkan menurut SAK ETAP ada lima jenis antara lain neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan ekuitas, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Dwi Jayanti (2016) yang berjudul “ Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Legend Premium Coffee Yogyakarta”. Tujuan dari

penelitian ini yaitu Mengetahui kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Legend Premium Coffee. Jenis penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan hasil kualitas pelayanan keseluruhan memiliki kategori baik sebesar 66% dan cukup sebesar 34%.

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas penelitian ini memilki kesamaan yaitu kualitas pelayanan dan implementasi SAK ETAP pada suatu tempat atau intansi, atau organisasi, akan tetapi penelitian yang penulis lakukan ini fokus utama pada objek penelitian yaitu pada PAM di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggali informasi mengenai kualitas pelayanan air bersih (PAM), proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAM), serta penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAM) di Desa Dawung, Kelurahan Kedungpane, Kecamatan Mijen, Kota Semarang, dengan metode analisis deskriptif kualitatif menggunakan teknik wawancara dan observasi dalam menghimpun datanya.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas

Definisi kualitas adalah kondisi dinamis yang memiliki pengaruh dengan proses, produk, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁸ Kualitas merupakan sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan, bila suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan dengan meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.⁹

Menurut Philip Kotler (1998), kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh pada

⁸Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2005).

⁹ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 41.

kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁰ Jadi dapat disimpulkan definisi kualitas adalah bagian dari produk yang dapat diciptakan oleh manusia atau alam untuk dimanfaatkan manusia agar menjadi suatu produk.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan suatu entitas untuk memenuhi kebutuhan dan memperoleh kepuasan pelanggan. Menurut Kasmir (2004), kualitas pelayanan merupakan sebuah tindakan seseorang melalui penyajian produk atau jasa sesuai selera, harapan dan kebutuhan konsumen.¹¹

Syafrizal dalam jurnal *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan* (2008), kualitas pelayanan merupakan penyampaian secara *excellent* atau superior pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi.¹²

Wyckof dalam Lovelock (1988) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempumaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempumaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Purnama, 2006). Suatu kualitas layanan dikatakan memuaskan apabila kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Menurut Gronroos (1990) seperti dikutip Purnama (2006) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi:

- 1) Kualitas fungsi yang menekankan kepada bagaimana layanan dilaksanakan. Kualitas fungsi terdiri dari dimensi kontak dengan

¹⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 1998), hlm. 41.

¹¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Edisi Keenam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa, 2004), hlm. 22.

¹² Syafrizal, *Jurnal kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan*, 2008.

- konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, serta *service mindedness*.
- 2) Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen ,meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.
 - 3) Reputasi perusahaan, yang dicerminkan dengan citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.
- c. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu hal yang sangat penting dalam memberikan kepuasan pada konsumen adalah adalah kualitas layanan. Kualitas layanan pada suatu perusahaan jasa dapat ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Parasuraman (2001: 26) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*).¹³

- 1) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecapatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
- 2) *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan atau entitas.
- 3) *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir,

¹³ Parasuraman, A. Valerie, *Dilevering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto)*, (Newy York: The Free Press, 2001), hlm. 26.

kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

4) *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

5) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

1.5.2. Pengelolaan Keuangan Air Bersih

Kegiatan pendanaan yang diambil dari dana pengelolaan air bersih harus melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi secara terbuka dengan prinsip dari, oleh, dan untuk masyarakat serta penggunaan dana air bersih dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi. Hal ini ditujukan guna memenuhi prinsip pengelolaan keuangan air bersih. Dana air bersih harus digunakan dengan hemat, terarah, dan terkendali. Jenis kegiatan yang didanai melalui dana air bersih diharapkan mampu untuk meningkatkan sarana prasarana di desa yang berupa pemenuhan fasilitas di dalam desa itu sendiri. Selain itu dana air bersih harus dicatat di dalam anggaran pendapatan desa melalui proses penganggaran yang sesuai dengan mekanisme dan standaritas yang berlaku.

Menurut pendapat Asta (2018) kebutuhan akan air dapat dikategorikan dalam dua kategori, yaitu kebutuhan air domestik dan non-domestik.¹⁴ Kebutuhan air domestik adalah kebutuhan air yang biasa digunakan untuk keperluan rumah tangga yaitu untuk keperluan konsumsi, dapur, mandi, mencuci pakaian serta keperluan lainnya. Sedangkan kebutuhan air non domestik biasanya digunakan untuk kantor, tempat public, niaga dan lain-lain. Dana Air bersih merupakan salah satu pemasukan desa yang sudah ada dan hak paten untuk desa. Dana air

¹⁴ Asta, *Analisis Kebutuhan Air Bersih dan Distribusi Jaringan PDAM Persemaian Kota Tarakan (Studi Kasus Kecamatan Tarakan Barat)*, (Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil, Vol. 2, No. 1, 2018), hlm. 61.

bersih harus digunakan dan dialokasikan sebagaimana mestinya sesuai dengan kegiatan atau pembangunan desa dengan ketentuan yang berlaku. Atas dasar masalah pengelolaan keuangan desa yang masih manual dan belum menggunakan SAK maka peneliti tertarik untuk menjadikan masalah ini sebagai bahan penelitian.

1.5.3. Laporan Keuangan, SAK ETAP, ISAK 35

Menurut Harahap (2013) laporan keuangan dapat menggambarkan kondisi keuangan dan hasil usaha suatu perusahaan pada keadaan atau kondisi tertentu atau periode waktu tertentu.¹⁵ Adapun 5 (lima) jenis laporan keuangan yang biasa digunakan adalah laporan posisi keuangan atau dikenal dengan neraca, laporan perubahan modal, laporan laba rugi, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan (CALK).

Pengertian laporan keuangan yang dikemukakan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (2015) dalam Standar Akuntansi Keuangan (SAK) ETAP bahwasanya Laporan keuangan menjadi bagian dari proses pelaporan keuangan dan laporan keuangan adalah suatu penyajian secara terstruktur dari posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu entitas. Laporan keuangan yang lengkap biasanya meliputi:

- 1) Laporan Posisi Keuangan atau Neraca
- 2) Laporan Perubahan Modal
- 3) Laporan Laba Rugi
- 4) Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK)

Dalam melakukan penyajian mengenai laporan keuangan yang sesuai dengan SAK ETAP adalah sebagai berikut:

- 1) Menyajikan dengan wajar mengenai bagaimana posisi keuangan, kinerja keuangan, dan arus kas suatu entitas.
- 2) Entitas yang laporan keuangannya mematuhi SAK ETAP harus dapat membuat suatu pernyataan eksplisit dan secara penuh atas kepatuhan tersebut dalam catatan atas laporan keuangan.

¹⁵ Harahap, S. S. , *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan (Cetakan Ke)*. (Rajawali Pers., 2013).

- 3) Entitas harus menyajikan laporan keuangan minimal satu kali dalam satu periode atau setahun.
- 4) Penyajian dan klasifikasi dari setiap pos-posnya harus konsisten.
- 5) Informasi yang dimuat harus komparatif dengan periode sebelumnya kecuali jika dinyatakan lain oleh SAK ETAP dan pos yang material disajikan terpisah, sedangkan yang tidak material digabungkan dengan yang memiliki sifat dan jenis yang sama.

Berdasarkan SAK ETAP karakteristik kualitatif informasi dalam laporan keuangan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Relevan atau memiliki hubungan
- 2) Mudah untuk dipahami
- 3) Materialitas
- 4) Keandalan
- 5) Substansi mengungguli bentuk
- 6) Pertimbangan Sehat
- 7) Kelengkapan
- 8) Dapat dilakukan perbandingan dengan periode sebelumnya
- 9) Dalam periode waktu yang tepat
- 10) Terdapat keseimbangan antara biaya dan manfaat.

Tujuan laporan keuangan menurut Hans Kartikahadi (2016) adalah memberikan informasi mengenai kinerja keuangan, posisi keuangan, serta arus kas entitas yang bermanfaat bagi pengguna laporan keuangan dalam melakukan pembuatan keputusan ekonomi.¹⁶ Menurut Harahap (2013) neraca dan laporan laba rugi merupakan jenis laporan keuangan yang menjadi informasi utama bagi pengguna laporan keuangan. Pada tanggal 11 April 2019 Dewan Standar Akuntansi Keuangan Ikatan Akuntansi Indonesia telah mengesahkan ISAK 35 (Interpretasi Standar Akuntansi Keuangan) yang mengatur tentang penyajian laporan keuangan entitas berorientasi nonlaba yang berlaku efektif untuk periode tahun buku yang

¹⁶ Hans Kartikahadi, dkk., *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis SAK Berbasis IFRS (Buku I)*. (Salemba Empat, 2016).

dimulai pada tanggal 1 Januari 2020. Di mana sebelumnya untuk organisasi nirlaba diatur dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan 45 (PSAK 45) revisi 2017 yang sekarang telah diganti menjadi ISAK 35. Perbedaan mendasar antara PSAK 45 dengan ISAK 35 adalah klasifikasi aset neto, dimana dalam menggabungkan aset neto, terikat permanen dan aset neto terikat temporer menjadi aset neto dengan pembatasan (*with restrictions*) akan mengurangi kompleksitas dan aset neto tidak terikat menjadi aset neto tanpa pembatasan (*without restrictions*). Oleh karena itu hal ini akan membawa pemahaman yang lebih baik dan bermanfaat lebih besar bagi pengguna laporan keuangan entitas berorientasi nonlaba.¹⁷

Interpretasi Standar Akuntansi Keuangan (ISAK 35) menjelaskan perincian penyajian laporan keuangan entitas berorientasi nonlaba yang telah disajikan seperti berikut:

- 1) PSAK 1 : Penyajian Laporan Keuangan menyatakan bahwa “Pernyataan ini menggunakan terminologi yang cocok bagi entitas yang berorientasi laba, termasuk entitas bisnis sektor publik. Jika entitas dengan aktivitas nonlaba di sektor swasta atau sektor publik menerapkan pernyataan ini, maka entitas tersebut mungkin perlu menyesuaikan deskripsi yang digunakan untuk beberapa pos yang terdapat dalam sendiri.” Dengan demikian, ruang lingkup PSAK 1 secara substansi telah mencakup ruang lingkup penyajian laporan keuangan entitas dengan aktivitas nonlaba.
- 2) PSAK 1: Penyajian Laporan Keuangan tidak menyediakan pedoman bagaimana entitas dengan aktivitas nonlaba menyajikan laporan keuangannya. Entitas dengan aktivitas nonlaba dalam Interpretasi ini selanjutnya merujuk kepada entitas berorientasi nonlaba.
- 3) Karakteristik entitas berorientasi nonlaba berbeda dengan entitas bisnis berorientasi laba. Perbedaan utama yang mendasar antara entitas berorientasi nonlaba dengan entitas bisnis berorientasi laba

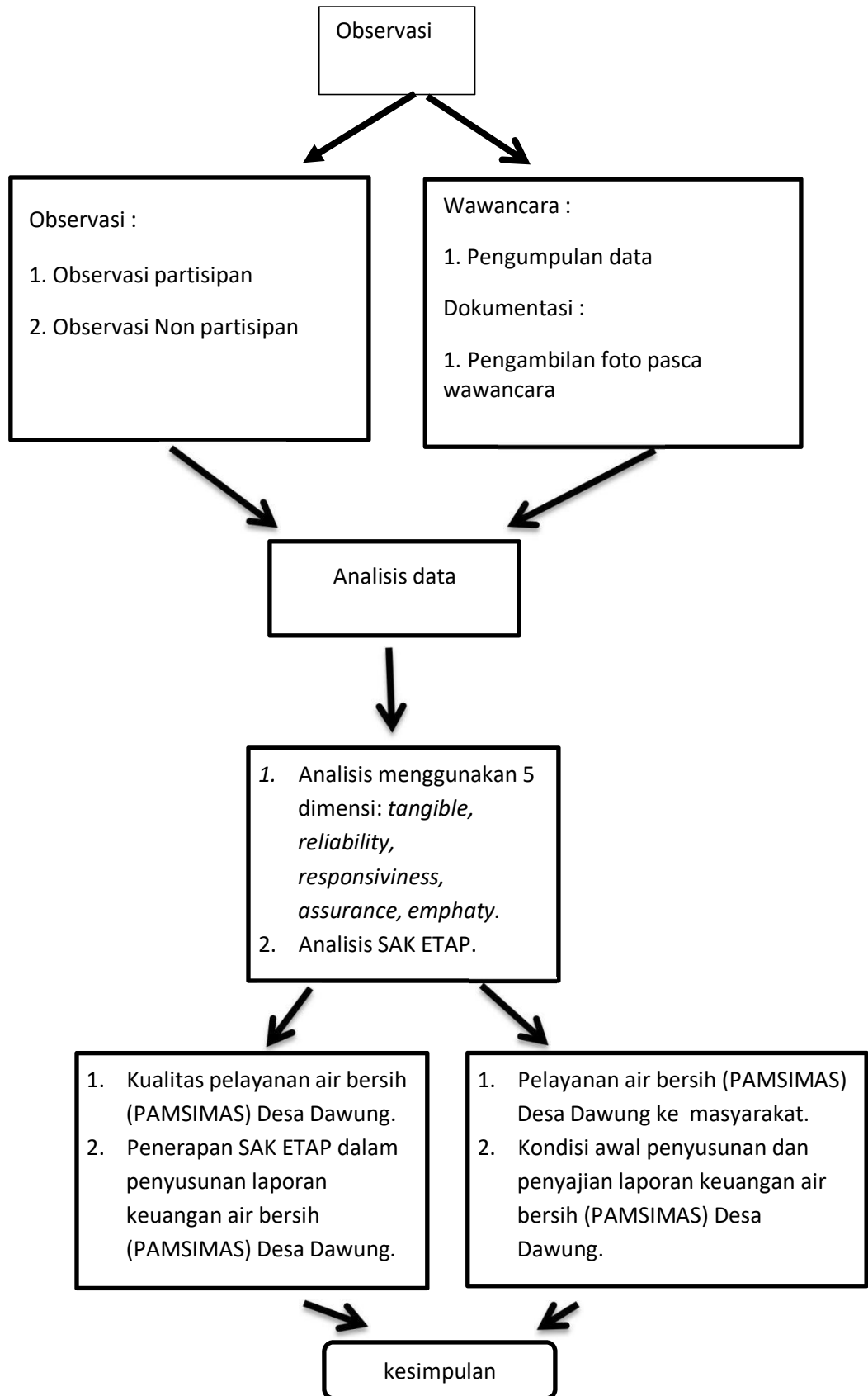
¹⁷ Diviana, S., Ananto, R. P., Andriani, W., Putra, R., Yentifa, A., Zahara, & Siswanto, A., *Penyajian Laporan Keuangan Entitas Berorientasi Nonlaba Berdasarkan ISAK 35 Pada Masjid Baitul Haadi*, (Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, Vo. 15, No. 2, 2020) hlm. 113–132.

terletak pada cara entitas berorientasi nonlaba memperoleh sumber untuk melakukan berbagai aktivitas operasinya. Entitas berorientasi nonlaba memperoleh sumber daya dari yang tidak mengharapkan pembayaran kembali atau manfaat ekonomik yang sebanding dengan jumlah sumber daya yang diberikan.

- 4) Pengguna laporan keuangan entitas berorientasi nonlaba umumnya memiliki kepentingan untuk menilai: (a) cara manajemen melaksanakan tanggung jawab atas penggunaan sumber daya yang dipercayakan kepada mereka; serta (b) informasi mengenai posisi keuangan, kinerja keuangan dan arus kas entitas yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan ekonomik. Kemampuan entitas berorientasi nonlaba dalam menggunakan sumber daya tersebut dikomunikasikan melalui laporan keuangan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Dalam rangka memberikan suatu gambaran yang jelas pada penelitian ini, maka penulis menggunakan kerangka pemikiran untuk mengetahui alur dari penelitian ini. Berdasarkan dengan uraian diatas, maka dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:



1.7. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan prosedur yang digunakan untuk mencari jawaban atas permasalahan dalam penelitian atau suatu pendekatan umum untuk mengkaji suatu topik penelitian.¹⁸ Pada penelitian ini, memfokuskan pada kajian kualitas pelayanan dan implementasi SAK ETAP pada sistem pengelolaan air bersih di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.

1.7.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dimana penggunaan penelitian ini yaitu jenis penelitian lapangan (*field research*). Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif merupakan metode penelitian alamiah, memakai instrument kunci dan bukan berdasarkan prosedur hitungan atau statistik dalam pengumpulan datanya.¹⁹ Dengan objek penelitian di PAMSIMAS Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu keadaan, individu, atau kelompok tertentu untuk menentukan ada dan tidaknya hubungan antara suatu gejala lain di masyarakat. Menurut Nurul Zuriah (2007), metode kualitatif deskriptif adalah sebuah metode pemecahan masalah dengan menggambarkan fakta-fakta dari subjek di lapangan.²⁰ Pendekatan deskriptif kualitatif juga dapat diartikan sebagai upaya dalam penelitian yang berisi ungkapan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks dengan melakukan pengumpulan data dari lingkungan yang nyata dan alami dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrument kunci dan

¹⁸ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma baru Ilmu Komunikasi dan Sosial Lainnya*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 145.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 9.

²⁰ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 6.

laporan peneliti berisi kutipan-kutipan data yang pada akhirnya berguna untuk memberikan gambaran penyajian laporan.²¹ Dalam penelitian deskriptif terdapat 4 karakteristik penelitian, yaitu penelitian survei, korelasional, penelitian kausal, dan studi kasus. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan air bersih (PAMSIMAS), proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS), serta penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung, Kelurahan Kedungpane, Kecamatan Mijen, Kota Semarang.

1.7.2. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan suatu rekaman atau keterangan atau gambaran atau fakta suatu hal.²² Pada penelitian ini jenis datanya didapat dari observasi lapangan dan wawancara, sedangkan sumber datanya diperoleh dari informan pada objek penelitian. Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber atau informan yang tepat dalam memberikan keterangan atau informasi yang relevan dengan penelitian yang dilakukan di lapangan. Menurut Herdiansyah, data primer dapat berupa opini subjek secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda atau fisik kejadian dan hasil pengujian.²³ Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari informan yaitu pengurus PAMSIMAS Desa Dawung, dengan melakukan wawancara dan observasi terhadap objek penelitian

²¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada, 2012), hlm. 34.

²² Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm. 145.

²³ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta Selatan: Salemba Humanika, 2011), hlm. 9

tentang kualitas pelayanan dan implementasi SAK ETAP pada sistem pencatatan pengelolaan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang dihasilkan secara tidak langsung atau dalam arti lain sumber datanya berasal dari pihak lain. Menurut sugiyono, data sekunder adalah sumber yang tidak langsung dalam memberikan data kepada pengumpul data, melalui dokumen atau orang lain.²⁴ Contoh dari sumber data sekunder, antara lain dokumen, aporan yang sudah tersedia di tempat penelitian. Adapun data sekunder dari penelitian ini yaitu bersal dari dokumen atau buku, atau jurnal yang ada kaitanya dengan penelitian yang dilaksanakan.

1.7.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, maka perlu melakukan perencanaan atau langkah-langkah yang tepat dan sesuai dengan permasalahan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Observasi

Secara umum observasi merupakan aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat langsung di lokasi penelitian serta mencatat secara sistematis mengenai gejala gejala yang diteliti beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi dapat berupa tempat atau ruang pelaku kegiatan objek perbuatan kejadian atau peristiwa waktu.²⁵ Observasi merupakan proses yang dilakukan secara teratur dalam mencatat dan merekam berbagai peristiwa, sikap dan perilaku yang diamati dalam penelitian kualitatif. Menurut Wina Sanjaya (2014), observasi dibagi menjadi 2 yaitu observasi partisipan dan non partisipan.

²⁴ Sugiyono, Op. Cit., hlm. 308.

²⁵ Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Group Penerbitan CV. Budi Utama, 2020), hlm. 52.

a. Observasi Partisipan

Merupakan observasi yang dilakukan peneliti dimana pengamatan, pengambilan data dilakukan secara langsung ke lapangan atau pelibatan peneliti secara langsung dalam pengambilan data.

b. Observasi Non Partisipan

Ialah pengamatan yang dilakukan secara langsung ke lapangan, sedangkan peneliti hanya sebagai pengamat serta tidak terlibat pada kegiatan sumber data.²⁶

Instrumen dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan, observasi dilakukan dengan turun langsung ke lokasi penelitian, peneliti hanya sebagai pengamat peristiwa yang sesuai dengan situasi alami. Beberapa yang diamati peneliti pada penelitian skripsi ini yaitu:

- a. Lokasi penelitian yaitu PAMSIMAS Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.
- b. Subjek yang diteliti adalah informan atau pengurus PAM Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang.
- c. Kualitas pelayanan air bersih (PAMSIMAS), proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS), serta penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung, Kelurahan Kedungpane, Kecamatan Mijen, Kota Semarang.

Alat pendukung yang digunakan peneliti dalam membantu pelaksanaan observasi antara lain: kamera dan buku catatan untuk mencatat hal penting dalam penelitian yang berlangsung.

²⁶ Wina Sanjaya, “*Penelitian Pendidikan Jenis, Metode, dan Prosedur*”, (Jakarta:Kencana Prenada, 2014), hlm. 273.

2) Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden atau sumber atau pemberi informasi. Alat yang digunakan dalam wawancara yakni pedoman wawancara, buku catatan, dan *tap recorder*.²⁷

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti telah mengetahui data yang diperlukan dan yang akan diperoleh. Sebelum peneliti melakukan wawancara, maka harus menyiapkan instrument penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang kemudian jawabannya telah disiapkan.²⁸

Melalui teknik wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diharapkan akan mendapat informasi yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan air bersih (PAMSIMAS), proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS), serta penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung, Kelurahan Kedungpane, Kecamatan Mijen, Kota Semarang.

Dalam penelitian inipenulis mencari informasi atau data untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Hardiansyah (2011:46), menggunakan 5 dimensi, antara lain: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dengan adanya lima dimensi tersebut diyakini dapat memberikan peningkatankualitas pelayanan yang diberikan oleh objek penelitian.²⁹

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data relevan mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, arsip-arsip, dan

²⁷ *Ibid*, hlm. 267.

²⁸ Juliansya Noor, *Op. Cit.*, hlm. 139.

²⁹ Amelia Diah Agustina dan Ismiyati, *Kualitas pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*, (EEAJ, Vol. 08, No. 3, 2019), hlm. 1237.

sebagainya. Penulis mengumpulkan data melalui dokumentasi ini, berdasarkan sumber dokumen-dokumen yang ada, sesuai dengan data-data yang diperlukan pada penelitian ini, seperti sejarah pendirian PAMSIMAS Desa Dawung, letak geografis, struktur kepengurusan, gambar, foto, dan lain sebagainya.

1.7.4. Teknik Uji Keabsahan Data

Syarat yang harus dipenuhi dalam penelitian adalah keabsahan data. Untuk memperkuat keabsahan data hasil temuan dan menjaga kesahihan penelitian, maka peneliti merujuk 4 standar validasi, antara lain: *creadibility* (kredibilitas), *transferability* (keteralihan), *dependability* (ketergantungan), dan *confirmability* (ketegasan).³⁰

1) *Credibility* (kredibilitas)

Kreadibilitas dilakukan guna membuktikan bahwa proses dan hasil penelitian dapat diterima dan dipercaya. Hal ini dapat dilakukan dengan ketekunan pengamatan dan pemeriksaan melalui triangulasi data.

Triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dari sumber data yang telah ada. Adapun triangulasi data terdiri dari empat macam, antara lain:

a. Triangulasi Metode

Merupakan cara melakukannya dengan membandingkan data atau informasi dengan metode yang berbeda.

b. Triangulasi Antar – Penelitian

Dilakukan jika penelitian dilakukan secara beregu yang dilakukan ahli pada bidangnya dan bebas dari konflik kepentingan. Jika hasil penelitian relative sama dengan pendapat peneliti lain, maka dapat dikatakan kredibel dari data yang telah diperoleh.

³⁰ Moeleong J Lexy, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 365

c. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data yaitu memperoleh kebenaran data dari beberapa sumber data yang berbeda.

d. Triangulasi Teori

Triangulasi teori, rumusan informasi merupakan salah satu hasil akhir penelitian. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan teori yang bersangkutan untuk menghindari bias pada setiap peneliti atas kesimpulan yang ditemukan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi data:

a. Triangulasi Metode

Peneliti melakukan pengujian dengan cara mengecek data dari sumber yang sama namun metode yang digunakan berbeda. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Apabila ketika pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, maka akan menggunakan wawancara atau dokumentasi untuk pengecekan data penelitian kembali.

b. Triangulasi Sumber Data

Peneliti mengecek data yang telah didapat dari berbagai sumber. Dalam hal ini, peneliti mengambil data dari informan dari objek penelitian yang dilakukan.

2) *Transferability* (keteralihan)

Keteralihan ialah terjaminnya kesamaan penerima data dan konteks data. Peneliti dapat melakukan kegiatan mencatat, mengodekan, dan membuat data deskriptif secukupnya termasuk hasil observasi dan wawancara sehingga dapat menjamin keteralihan datanya.

3) *Dependability* (ketertanggung)

Ketertanggung digunakan dalam membuktikan bahwa penelitian mengacu pada tingkat konsistensi peneliti dalam mencari dan mengumpulkan data, membantu dan menggunakan konsep-konsep ketika membuat interpretasi untuk menarik kesimpulan. Dalam membuktikan hal tersebut, peneliti dapat melakukan dengan cara

checking data. Pengecekan data ini dilakukan oleh dosen pembimbing, hal ini dikarekan dosen pembimbing yang berwenang dalam memeriksa proses penelitian, dan mengecek kebenaran data tafsirnya.

4) *Confirmability* (ketegasan)

Ketegasan digunakan dalam hal membuktikan kebenaran penelitian yang berkaitan dengan hasil penelitian, sehingga sesuai dengan data yang didapat dan ditulis dalam laporan penelitian. Ketegasan akan lebih mudah didapat jika data dilengkapi dengan catatan keseluruhan dan hasil penelitian – menyusun data-data yang telah diperoleh kemudian menelaah data, lalu menuliskan laporan hasil penelitian.

1.7.5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, aktegoris, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis. pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data pada suatu periode tertentu merupakan analisis data untuk penelitian kualitatif.³¹ Dalam hal ini analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus atau dengan istilah lain Kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul-menyusul. Proses analisis data dimulai dengan proses menelaah seluruh data yang didapat dari berbagai sumber selama peneliti di lapangan, yaitu dari hasil wawancara pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto, dan sebagainya.³²

^ Pada penelitian ini menggunakan pendekatan Miles dan Huberman, antara lain:

1) Mereduksi Data

Mereduksi data ialah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang diperoleh

³¹ *Ibid.*, hlm. 280.

³² Mardawati, *Op. Cit.*, hlm. 65.

dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, kompleks, dan rumit, yang berasal dari catatan-catatan tertulis di lapangan dan hasil *interview* dengan *key informan*. Meresume, memilih hal-hal yang utama, serta fokus pada hal yang penting, dan membuang yang tidak terlalu penting. Dalam mereduksi data hal yang utama yaitu tujuan yang akan dicapai pada hal atau temuan baru yang belum pernah dikenali. Selama proses penelitian, reduksi data berlangsung terus menerus.

2) Menyajikan Data

Merupakan proses penyajian data, yang diharapkan peneliti dapat lebih memahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan untuk terjadi. Sehingga dalam proses penyajian data peneliti harus menyusun informasi secara teratur, runtut, dan pada akhirnya dapat dilihat, dibaca, dan mudah dipahami tentang suatu kejadian dan tindakan terkait dengan penelitian.

3) Verifikasi

Kesimpulan awal pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara jika tidak ditemukan bukti pendukung untuk data selanjutnya. Apabila data sudah didapat kesimpulan awal dan sudah mendukung dan konsisten, sehingga peneliti ketika kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka dapat dikatakan kredibel pada kesimpulan yang didapat.

1.8. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, sistematika penulisan terbagi menjadi lima bab, yaitu pendahuluan, kajian teori, gambaran umum, hasil penelitian dan pembahasan, dan penutup. Adapun isi dari masing-masing bab, diajabarkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan beberapa subbab, antara lain latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang uraian landasan teori yang menjadi dasar dalam penulisan karya ilmiah ini. Yang berisikan tentang penelitian terdahulu dan teori yang digunakan dalam bagian pembahasan.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian yang berisi tentang PAM di Desa Dawung, struktur organisasi dan manajemen, layanan PAM di Desa Dawung, Pencatatan Keuangan PAM di Desa Dawung.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum proses penelitian, pembahasan, serta mencakup hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dalam proses penelitian dan masukan atau saran untuk penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik.

BAB II KAJIAN TEORI

2.1. Pengelolaan Keuangan

Penelitian ini berdasarkan pada teori yang menurut Supranto (2006) dalam Kualitas pelayanan ini yang segala sesuatunya harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Menurut Irawan (2005:58) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Lima dimensi tersebut akan menimbulkan persepsi mengenai kualitas jasa pada suatu perusahaan. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono ,2012:301). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas.³³

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan ISAK 35 yang membahas tentang Laporan Keuangan Entitas Berorientasi Non Laba (*not-for-profit*) yang telah disarankan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan pada tanggal 26 September 2018. Hal ini dikarenakan dana hasil air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung ini tidak diambil keuntungannya sama sekali oleh pengurus. Air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung merupakan salah satu fasilitas desa dimana uang

³³ Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", Malang

yang diperoleh akan dimanfaatkan untuk kegiatan sosial di Desa Dawung sendiri, seperti pembangunan dan renovasi fasilitas yang ada di Desa Dawung.

2.2. Pengelolaan Keuangan dalam Perspektif Islam

Transaksi yang digunakan antara pengurus dan konsumen menggunakan prinsip akad *murabahah* yakni akad jual beli yang keuntungannya disepakati dua belah pihak (penjual dan pembeli), dimana pembeli dapat menunaikan kewajibannya secara cicilan atau membayar tunai, karena di Desa Dawung seringkali terjadi pembayaran air bersih (PAMSIMAS) dengan cara cicilan atau tidak langsung lunas perbulannya dengan berbagai alasan sebagai pembeli.³⁴

Dilihat dari sudut pandang islam, sistem keuangannya tercermin dalam al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 276 :

وَالَّذِينَ يَدْعُونَ إِلَىٰ بَيْعِهِم مَّا بَاعُوا لَمْ يَكُن لَّهُمْ كَيْفًا ۖ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ
الَّذِينَ يُكْفِّرُونَ بَعْدَ إِيمَانِهِمْ ۗ وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَقِيمٌ

Arab-Latin : *yam-ḥaqqullāhur-ribā wa yurbiṣ-ṣadaqāt, wallāhu lā yuḥibbu kulla kaffārin aṣīm*

*Artinya : Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa.*³⁵

Allah melenyapkan seluruh riba dan mengharamkan pelakunya dari mendapat keberkahan hartanya maka dia tidak mendapatkan manfaat darinya (riba), dan bagi orang yang menumbuhkan sedekah maka Allah akan melipat gandakan pahala dan memberkahi mereka dalam harta kekayaan mereka. Dan Allah tidak menyukai orang yang tetap bersikeras di atas kekafirannya, menghalalkan makanan hasil riba, lagi tak henti-hentinya dalam perbuatan dosa dan perkara haram serta maksiat-maksiat kepada Allah.

Adapun Konsep kualitas pelayanan yang merupakan fokus penilaian merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan,

³⁴ Ratih dan Fariz

³⁵ <https://tafsirweb.com/38488-ayat-tentang-riba.com>

Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111), Dijabarkan menjadi lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1) Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desain restoran, dan kerapian penampilan karyawan.

2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran, bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikam pelayanan kepada konsumen dan cepat menangani keluhan mereka.

4) Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santu, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah jasa restoran kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.

5) Kepedulian/ Empati (*Empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen.³⁶

Tidak hanya itu saja adapun teori mengenai BUMDES atau Badan Usaha Milik Desa adalah sebuah perusahaan yang dikelola oleh masyarakat desa dan

³⁶ Dwi Alliyah Apriyani Sunarti, 2017

kepengurusannya terpisah dari pemerintah desa. Berdirinya BUMDES bertujuan untuk menggali dan mengoptimalkan potensi wirausaha desa. Berdirinya Badan Usaha Milik Desa dilandasi oleh UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 213 ayat (1) disebutkan bahwa “Desa dapat mendirikan badan usaha milik desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa” turut menjadi pondasi penting dalam pendirian BUMDES. Dalam UU Desa, BUMDES didefinisikan sebagai badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lain untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat Desa.³⁷

2.3. SAK ETAP (Sistem Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik)

IAI (Ikatan Akuntan Indonesia) telah memberlakukan SAK ETAP (Sistem Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik) secara efektif untuk penyusunan laporan keuangan dimulai pada atau setelah 1 Januari 2011. SAK yang berbasis IFRS (SAK Umum) ditujukan bagi entitas yang mempunyai tanggung jawab publik signifikan dan entitas yang banyak melakukan kegiatan lintas negara. SAK umum tersebut rumit untuk dipahami serta diterapkan bagi sebagian besar entitas usaha di Indonesia yang berskala kecil dan menengah. Dalam beberapa hal, SAK ETAP memberikan banyak kemudahan untuk suatu entitas dibandingkan dengan SAK Umum dengan ketentuan pelaporan yang lebih kompleks. SAK ETAP merupakan standar yang berdiri sendiri secara keseluruhan. Namun, entitas yang mempunyai tanggung jawab publik signifikan dapat juga menggunakan SAK ETAP apabila diizinkan oleh regulator. Standar Akuntansi Keuangan untuk Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP) dimaksudkan untuk digunakan entitas tanpa akuntabilitas publik. Entitas tanpa akuntabilitas publik adalah entitas yang tidak memiliki akuntabilitas publik signifikan dan tidak menerbitkan laporan keuangan untuk tujuan umum bagi pengguna eksternal.

³⁷ P.L Rika Fatimah, "Mengembangkan Kualitas Usaha Milik Desa (q-BUMDES) Untuk Melestarikan Ketahanan Ekonomi Masyarakat dan Kesejahteraan", *Jurnal Studi Pemuda, Yogyakarta*, 2018, vol2, Hlm126

Analisis penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK-ETAP) memiliki beberapa ciri sebagai berikut :

- a. Tidak memiliki akuntabilitas publik yang signifikan;
- b. Menerbitkan laporan keuangan untuk tujuan umum bagi pengguna eksternal, contohnya pemilik yang tidak terlibat langsung dalam pengelola usaha, kreditur dan lembaga pemeringkat kredit.

Sedangkan Manfaat SAK ETAP adalah sebagai berikut :

- a. Dengan adanya SAK ETAP, perusahaan kecil dan menengah mampu menyusun laporan keuangannya sendiri serta dapat diaudit dan mendapatkan opini audit. Sehingga laporan keuangan dapat digunakan untuk mendapatkan dana untuk pengembangan usaha.
- b. Lebih sederhana dibandingkan dengan PSAK-IFRS sehingga lebih mudah dalam implementasinya.
- c. Tetap memberikan informasi yang handal dalam penyajian laporan keuangan. Menurut SAK ETAP (2019), Laporan keuangan adalah laporan yang menggambarkan posisi keuangan, kinerja keuangan, dan arus kas entitas. Tujuan laporan keuangan adalah menyediakan informasi posisi keuangan, kinerja keuangan dan laporan arus kas suatu entitas yang bermanfaat bagi sejumlah besar pengguna dalam pengambilan keputusan ekonomi oleh siapapun yang tidak dalam posisi dapat meminta laporan keuangan khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi tertentu.

Laporan keuangan entitas yang lengkap terdiri dari:

1. Neraca
2. Laporan laba rugi
3. Laporan perubahan ekuitas
4. Laporan arus kas
5. Catatan atas laporan keuangan (CALK).

Penyajian laporan keuangan yang sesuai dengan SAK ETAP adalah sebagai berikut: menyajikan dengan wajar posisi keuangan, kinerja keuangan, dan arus kas suatu entitas; entitas yang laporan keuangannya mematuhi SAK ETAP harus membuat suatu pernyataan eksplisit dan secara penuh atas kepatuhan

tersebut dalam catatan atas laporan keuangan; entitas menyajikan laporan keuangan minimal satu kali dalam setahun; penyajian dan klasifikasi pos-pos harus konsisten; informasi harus diungkapkan komparatif dengan periode sebelumnya kecuali dinyatakan lain oleh SAK ETAP dan pos yang material disajikan terpisah, yang tidak material digabungkan dengan yang memiliki sifat dan jenis yang sama.

2.4. BUMDes (Badan Usaha Milik Desa)

Menurut Pasal 1 Angka (6) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, menyatakan bahwa Badan Usaha Milik Desa atau yang diakronimkan dengan BUMDes adalah suatu badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya guna sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat Desa³⁸. BUMDes didirikan guna meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Apabila pendapatan asli desa diperoleh dari BUMDes, maka kondisi ini akan mendorong setiap Pemerintah Desa untuk memberikan “*goodwill*” dalam merespon pendirian BUMDes.

Sebagai salah satu lembaga ekonomi yang berpotensi di pedesaan, BUMdes memiliki beberapa perbedaan dengan lembaga pada umumnya. Hal ini ditujukan agar keberadaan dan kinerja dari BUMDes sendiri mampu untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan warga desa. Ada 7 ciri utama BUMDes dengan lembaga ekonomi komersial yaitu sebagai berikut :

1. Badan usaha dimiliki oleh desa dan dikelola secara bersama;
2. Modal bersumber dari desa (51%) dan dari masyarakat (49%) melalui penyertaan modal (saham atau andil);
3. Operasional BUMDes menggunakan falsafah bisnis yang berakar dari budaya lokal (*local wisdom*);
4. Bidang usaha yang dijalankan didasarkan pada potensi dan hasil informasi pasar;

³⁸ Pasal 1 Angka (6) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014

5. Keuntungan yang diperoleh ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota (penyertaan modal) dan masyarakat melalui kebijakan desa (*village policy*);

6. Difasilitasi oleh Pemerintah, Pemprov, Pemkab, dan Pemdes;

7. Pelaksanaan operasionalisasi dikontrol secara bersama (Pemdes BPD anggota);

BUMDes menjadi suatu lembaga ekonomi yang modal usahanya dibangun atas inisiatif masyarakat dan menganut asas mandiri. Hal ini berarti pemenuhan modal usaha BUMDes bersumber dari masyarakat. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan jika BUMDes dapat mengajukan pinjaman modal kepada pihak ketiga tentunya³⁹.

2.5. Kualitas Pelayanan

a) Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Ahli

Kualitas pelayanan telah menjadi perhatian para ahli dalam meneliti suatu bisnis. Inilah mengapa muncul definisi atau pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli. Di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2005)

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

³⁹ Saniyah, "Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada BUMDes Kilu Angkon di Desa Sukaraja Ulu Krui Kec. Way Krui Kab. Pesisir Barat), Lampung, UIN Raden Intan Lampung, 2019, hal. 50-51

2. Kualitas Pelayanan menurut dosen senior di *School of Business*, Monash University Malaysia

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

3. Kualitas Pelayanan Menurut Wyckoff

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Wyckoff, kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut.

4. Kualitas Pelayanan menurut J Supranto

Menurut J. Supranto, kualitas pelayanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Di mana tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

5. Kualitas Pelayanan menurut Philip Kotler

Menurut sang ahli ekonomi, Philip Kotler, kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

6. Kualitas Pelayanan menurut Ratminto dan Atik

Kualitas pelayanan menurut para ahli selanjutnya adalah berasal dari Ratminto dan Atik. Di mana tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara tingkat kepuasan penerima

layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B.

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Namun, terkadang ada beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

2.6. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ketut Suci Cahyani dan NI Kadek Sinarwati (2021) yang berjudul “Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik pada Badan Usaha Milik Desa Selat”. Penelitian tersebut bertujuan mengetahui 1) Alasan BUMDesa tidak menerapkan SAK ETAP, 2) Penerapan SAK ETAP pada BUMDesa Selat Kabupaten Buleleng, 3) Implementasi penerapan SAK ETAP terhadap laporan keuangan. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Alasan BUMDesa Pandan Harum tidak menerapkan SAK ETAP pada laporan keuangannya karena

ketidakmampuan sumber daya manusia, dan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya laporan keuangan yang lengkap dan sesuai dengan SAK ETAP, 2) Penerapan SAK ETAP pada BUMDesa Pandan Harum dalam penyusunan laporan keuangan yaitu laporan laba rugi menunjukkan bahwa BUMDesa mengalami laba sebesar Rp 77.583.792,00, Laporan neraca menunjukkan bahwa jumlah aktiva sebesar Rp 1.184.806.431,37 dan jumlah passive sebesar Rp 1.184.806.431,37, laporan perubahan ekuitas menunjukkan saldo sebesar Rp 1.242.987.240,38, Laporan arus kas menunjukkan saldo sebesar Rp 1.247.358.002,38, 3) Implementasi penerapan SAK ETAP terhadap laporan keuangan yaitu memberikan format laporan keuangan yang sesuai dengan SAK ETAP yang berlaku.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Amelia Diah Agustina dan Ismiyati (2019) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*”. Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan public sehingga diperoleh kendala dan upaya-upaya yang dilakukan. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dinilai masih kurang maksimal. Pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Kendala dalam kegiatan pelayanan adalah belum terdapat prosedur pelayanan yang jelas, jaringan internet belum maksimal, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa terkait sosialisasi pelayanan publik. Selain kegiatan pelayanan, tidak tersediannya papan informasi terkait prosedur pelayanan, tidak adanya kotak saran, serta belum terdapat mesin pencetak E-KTP, juga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Reza Ramdani, dkk. (2018) yang berjudul “Implementasi SAK-ETAP Pada UMKM Warkop di Kota Makassar”. Yang memiliki tujuan mengetahui apakah UMKM Warkop di Kota Makassar menarapkan SAK-ETAP dan kendala yang dihadapi pada

penerapan SAK-ETAP. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pencatatan dan penyusunan laporan keuangan yang dilakukan oleh pengelola UMKM Warkop hanya sebatas laporan bisnis yang dibuat sesuai dengan pemahaman dan kebutuhan pengelola.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rudini, dkk., (2016) dengan judul “Analisis Penerapan SAK ETAP Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Langkitin di Desa Langitin”. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan BUMDes Langkitin di Desa Langkitin Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif dan hanya menguraikan hasil dari wawancara yang dilakukan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencatatan (jurnal) atas berbagai transaksi yang dilakukan oleh BUMDes Langkitin belum sesuai dengan SAK ETAP. BUMDes Langkitin menggunakan jurnal memorial untuk peringkasan dan neraca percobaan untuk pengikhtisaran sehingga belum sesuai dengan SAK ETAP. BUMDes Langkitin menyajikan laporan keuangan hanya dalam dua jenis yaitu neraca dan laporan laba rugi, sedangkan menurut SAK ETAP ada lima jenis antara lain neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan ekuitas, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Dwi Jayanti (2016) yang berjudul “ Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Legend Premium Coffee Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini yaitu Mengetahui kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Legend Premium Coffee. Jenis penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan hasil kualitas pelayanan keseluruhan memiliki kategori baik sebesar 66% dan cukup sebesar 34%.

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas penelitian ini memilki kesamaan yaitu kualitas pelayanan dan implementasi SAK ETAP pada suatu tempat atau intansi, atau organisasi, akan tetapi penelitian yang penulis lakukan ini fokus

utama pada objek penelitian yaitu pada PAMSIMAS di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggali informasi mengenai kualitas pelayanan air bersih (PAMSIMAS), proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS), serta penerapan SAK ETAP dalam penyusunan laporan keuangan air bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung, Kelurahan Kedungpane, Kecamatan Mijen, Kota Semarang, dengan metode analisis deskriptif kualitatif menggunakan teknik wawancara dan observasi dalam menghimpun datanya.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

3.1. Desa Dawung

Desa Dawung merupakan salah satu tempat yang berlokasi dikelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang. Dimana letak sumber air bersih PAMSIMAS terdapat di area Masjid *Jami As'salam* dan Mushola *Al-Amin*. Sebenarnya masalah letak sumur diarea mushola dan masjid ini sempat menjadi perundingan yang lama karna disaat adanya kerusakan akan menyebabkan gangguan pada kegiatan dimasjid dan mushola, namun karna banyaknya pertimbangan yang ada tetap menggunakan tempat diarea masjid dan mushola padahal awalnya akan ditempat di area balai desa yang areanya bertepatan ditengah-tengan desa.

3.1.1. Batas wilayah

Utara : Kelurahan Bambangkerep Kecamatan Ngaliyan

Selatan: Kelurahan Jatibarang Kecamatan Mijen

Barat : Kelurahan Pesantren Kecamatan Mijen

Timur : Kelurahan Kandri Kecamatan Gunungpati

3.1.2. Luas Wilayah

Luas Tanah Sawah	: 24.00 Ha
Luas Tanah Kering	: 458.78 Ha
Luas Tanah Basah	: 0.00 Ha
Luas Tanah Perkebunan	: 60.16 Ha
Luas Fasilitas Umum	: 31.12 Ha
Total Luas	: 583.06 Ha

3.1.3. Iklim

Curah Hujan	: 110.00mm
Jumlah Bulan Hujan	: 6.00 Bulan
Suhu Rata-Rata Harian	: 28°c

Tinggi Dari Permukaan Laut : 253.00 mdpl

3.1.4. Topografi

Desa atau Kelurahan Berbukit-Bukit : 583.06mm

3.1.5. Kelembagaan Kelurahan

Kelurahan : 1.00 Buah

Rukun Warga : 6.00 Buah

Rukun Tetangga : 40.00 Buah

3.2. Sejarah PAMSIMAS di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane

Desa Dawung telah memiliki sumber air bersih sejak tahun 2007, namun ketersediaanya sangat terbatas dikarenakan jumlah warga Desa Dawung yang semakin banyak. Pada saat itu juga, sumber mata air yang berasal dari PAMSIMAS masih terbilang cukup langka, sehingga banyak warga desa yang lebih memilih untuk menggunakan air mengalir di sungai untuk kebutuhan sehari-hari mereka.

Seiring berjalannya waktu yang dibarengi dengan kecanggihan teknologi, akhirnya ketersediaan sumber mata air PAMSIMAS mulai diadakan dan semakin diperbanyak. Bermula dari kehadiran satu sumur yang merupakan kepemilikan perseorangan, kini sudah berkembang menjadi 5 sumur atau sumber mata air yang berada di Desa Dawung. Salah satu sumber mata air yang akan penulis bahas dalam penelitian ini merupakan sumber mata air milik desa atau yang lebih dikenal dengan PAMSIMAS. Kehadiran PAMSIMAS membawa dampak yang cukup positif karena dapat menunjang dana desa dimana penghasilan dari PAMSIMAS ini, dapat dialokasikan untuk dana kegiatan desa atau lainnya.

Awal mula PAMSIMAS Desa Dawung dibangun bertempat di bawah Masjid *Jami' Assalam*. Namun dengan bertambahnya pengguna dan masih banyaknya warga yang kekurangan air bersih, kini PAMSIMAS Desa Dawung telah berkembang menjadi dua yang bertempat di samping Mushola *Al-Amin*.

Struktur kepengurusan PAMSIMAS Desa Dawung sendiri berada di bawah pengawasan RW yang selaku ketua sekaligus pengelola, dua orang sebagai mekanik atau bagian pembetulan jika ada kerusakan, dan terakhir dua orang untuk melakukan pengecekan berapa kubik air yang digunakan selama satu bulan agar apabila ada kerusakan dalam mesin, dapat segera ditangani.

Seiring dengan berjalannya waktu, PAMSIMAS di Desa Dawung sudah semakin banyak bahkan ada beberapa area yang dikelilingi oleh saudara-saudara hingga akhirnya memutuskan untuk membuat PAMSIMAS sendiri dengan cara pengeboran didalam dasar tanah yang sudah dicek kadar air bersihnya banyak dan cukup untuk satu lingkungan.

Visi PAMSIMAS Desa Dawung : mewujudkan kesejahteraan masyarakat Desa Dawung melalui pengembangan usaha ekonomi dan pelayanan sosial dengan: "Mari Bersama Membangun Desa Melalui Konsep Bangkit bersama Menuju Masyarakat Sejahtera". Misi BUMDesa Pandan Harum : pengembangan usaha ekonomi melalui usaha Desa dan usaha *sector rill*, pembangunan infrastruktur dasar perdesaan yang mendukung perekonomian pedesaan, mengembangkan jaringan kerjasama ekonomi dengan berbagai pihak, mengelola dana program yang masuk kedesa bersifat dana bergulir terutama dalam rangka pengentasan kemiskinan dan pengembangan usaha ekonomi pedesaan dan bisa Membuka lapangan pekerjaan bagi pemuda desa yang masih kesulitan mencari kerja.⁴⁰

⁴⁰ Ketut Suci Cahyani, Ni Kadek Sinarwati, "Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik Pada Badan Usaha Milik Desa Selat", Jurnal Akuntan Profesi, Singaraja, 2021, Hlm 335

3.3. Struktur Kepengurusan PAMSIMAS di Desa Dawung

Struktur Kepengurusan PAMSIMAS di Desa Dawung
Tahun 2017-2022



Berdasarkan pada bagan struktur Kepengurusan PAMSIMAS di Desa dawung pada tahun 2017-2022 diatas dapat disimpulkan bahwa sistem nya sudah teratur dan terstruktur. PAMSIMAS di Desa Dawung dipimpin atau dinaungi oleh Bapak Aungkono selaku ketua RW dan ketua umum, terdapat sekretaris PAMSIMAS dimana diurus oleh Bapak Rubianto, serta sebagai bendahara ibu santi, dan ada 2 (dua) korlap atau koordinasi lapangan yang bertugas melakukan perbaikan jika ada yang megalami kerusakan pada pipa paralon.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Kualitas Pelayanan Air Bersih PAMSIMAS Desa Dawung Kelurahan Kedungpane

PAMSIMAS Desa adalah salah satu fasilitas yang disediakan desa untuk menunjang penghasilan Desa Dawung dalam beberapa tahun ini. Setiap pengurus PAMSIMAS Desa Dawung harus paham mengenai bagaimana kualitas air bersih layak konsumsi dan cara pelayanan yang baik pada konsumen PAMSIMAS Desa Dawung tidak hanya itu saja untuk menunjang keberhasilan dalam pengelolaan PAMSIMAS Desa juga dibutuhkan kerja sama antar tim yang kompak dan kompeten dalam bidang ini.

Besarnya peran pengurus dalam kualitas pelayanan PAMSIMAS Desa tentu saja disertai dengan tanggung jawab yang besar. Oleh karena itu, pengelola PAMSIMAS Desa harus paham mengenai pengelolaan keuangannya dan perannya dalam kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat atau warga yang memakai PAMSIMAS desa di Desa Dawung.

Kualitas layanan pada suatu perusahaan jasa dapat ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis berdasarkan konsep kualitas pelayanan menurut Parasuman yang ditentukan oleh lima dimensi atau yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*) :

4.1.1. Responsiveness

Respon atau kesiapan pengurus dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam hal ini dinilai kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan kualitas pelayanan yang masih sering ditemukan banyak masalah seperti kurangnya komunikasi antar pengurus, serta ada beberapa konsumen yang komplain karena air yang tiba-tiba mati. Hal ini disebabkan adanya kebocoran yang tidak segera ditangani, kurang tanggapnya pengelola yang diarea tersebut dan masih banyak lagi. Hal ini dinyatakan

langsung dari pengelola sekaligus bendahara desa Bapak Rubianto pada tanggal 19 November 2022 :

“Di Desa Dawung ini sudah lumayan lama untuk penggunaan air bersih PAM hasil pengeburan sumber mata air didalam tanah. Untuk pengelolaannya sendiri kita gunakan untuk membantu program desa dan pembangunan di desa Dawung, cuman sangat disayangkan untuk sistem pencatatannya masih menggunakan manual atau tulis tangan yang file nya bisa hilang, luntur dan tidak bisa diperbaiki kecuali dengan penulisan ulang. Untuk kualitas pelayanannya sendiri menurut saya sudah mulai tertata dan tersusun sesuai dengan jobdiscnya. Memang awal- awal banyak sekali komplain yang masuk kesaya karna banyak kendala dilapangan yang tidak segera ditangani, karna pada awal mula ada PAMSIMAS desa konsumen air bersih meningkat secara cepat sehingga air bersih yang dialirkan kurang maksimal hingga mengakibatkan kekurangan air bersih. Sebenarnya bukan hanya itu saja, karna pola tanah di desa Dawung yang tidak seimbang maka air tidak mengalir dengan sempurna, dan mengakibatkan kecemburuan pada beberapa pihak konsumen air bersih PAMSIMAS, tim kubu bawah selalu mendapatkan air sedangkan tim kubu atas harus menunggu air mengalir dijam tertentu bahkan tengah malam bangun hanya untuk menunggu mengalirnya air bersih disetiap rumah. Untuk pelayanan pencatatan disetiap rumah menurut saya sudah baik,ramah,dan detail dalam menjelaskan mengenai habisnya air bersih setiap bulannya pada konsumen, serta beberapa masukan dari konsumen juga diterima dengan baik hanya saja ada salah satu petugas yang kurang maksimal dalam menangani komplainan konsumen mengenai kebocoran - kebocorang yang ada dijalan yang mengakibatkan konsumen kekurangan air dan harus menunggu lama karna perbaikan, yang diakibatkan dari petugas PAMSIMAS kurang tanggap dan cepat dalam menangani suatu masalah.” (rubianto,2022,19,11:28-29)⁴¹

⁴¹ Bapak Rubianto, Pengelola Dan Sekretaris PAM Desa Dawung, Sabtu 19 November 2022

Minimnya komunikasi menjadi salah satu pemicu dalam kualitas pelayanan yang kurang memuaskan untuk konsumen air bersih atau PAMSIMAS Desa Dawung juga disampaikan oleh ibu Santi selaku bagian pencatatan di lapangan sekaligus pihak berkomunikasi langsung dengan konsumen atau pengguna.

“Menurut saya untuk kualitas air bersihnya memang sudah bagus dan memang layak konsumsi untuk kehidupan sehari-hari, namun untuk kualitas pelayanannya sendiri memang masih minim untuk komunikasi satu sama lain antar pengelola dan bagian tehknisi yang terjun langsung kelapangan, contoh kecilnya pada saat adanya kebocoran pipa dijalan raya yang mana itu adalah saluran salah satu pipa PAMSIMAS Desa Dawung, sudah dilaporkan tapi tidak ada tindakan yang cepat karna respon dari pengelola yang diberitau tidak langsung mengatasi.

Ada juga keluhan-keluhan lain diantaranya air tidak mengalir, mengalir dijam-jam tertentu padahal air menyala terus menerus dan tidak ada kebocoran, sering kali terjadi karna pipa dalam tanah berlumpur dan harus dibersihkan.

Kadang ada juga komplainan mengenai pengeluaran air yang tiba-tiba melonjak hingga 2x lipat dari sebelumnya, otomatis itu ada kerusakan antara kebocoran atau alat meter air yang rusak.

Dengan berfariannya komplainan-komplainan yang masuk semakin membuat kualitas pelayanan menurun, tapi dengan adanya komplainan-komplainan dari konsumen yang masuk semakin kesini semakin ada perubahan dan mulai terstruktur dalam menyikapi konsumen, sebaik mungkin komplainan konsumen diperbaiki dan menjadi acuan untuk lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

(Santi,2022,20,11:31)⁴²

Namun, seiring berjalannya waktu, perkembangan kualitas pelayanan ini memiliki peningkatan sedikit demi sedikit hingga pada akhirnya membuat banyak konsumen yang berdatangan untuk ikut bergabung dalam penyaluran air

⁴² Ibu Santi,pengelola PAM,20 November 2022

PAMSIMAS di Desa Dawung. Akan tetapi, untuk saat ini jumlah konsumen masih dibatasi karena hanya ada dua sumur dan untuk meminimalisir kerusakan mesin pompa air. Walaupun sudah dibatasi untuk konsumen air PAMSIMAS di Desa Dawung masih ada beberapa masalah yang dihadapi seperti kerusakan yang sangat fatal karena sampai 2 hari konsumen tidak dapat menggunakan air bersih. Hal ini disebabkan terjadi kerusakan pada mesin pompa air karena penggunaannya yang terlalu sering difrosir oleh konsumen selama bertahun-tahun.

Biayanya untuk memperbaiki pompa air, diambil dari uang PAMSIMAS yang sudah terkumpul, uang PAMSIMAS sendiri bukan semata-mata hanya untuk pembayaran perbaikan saja melainkan dialokasikan untuk hal-hal yang lain juga seperti pembayaran listrik, pembangunan desa, dan acara sedekah desa yang rutin setiap tahunnya. Uang PAMSIMAS menjadi salah satu donatur tetap yang tidak bisa lepas dari berbagai kegiatan-kegiatan desa yang ada.

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Sungkono selaku bapak RW serta pengelola PAMSIMAS di Desa Dawung pada 20 November 2022 :

“PAMSIMAS di Desa Dawung yang awalnya hanya untuk membantu pemasukan kas Desa yang dimana saat itu dipakai untuk membantu pembangunan masjid jami assalam, tidak pernah terlintas sedikitpun untuk menambah dan mengembangkan dana tersebut namuun semakin berjalannya waktu PAMSIMAS di Desa Dawung sangat pesat perkembangannya.

Hingga setiap acara desa dananya dicover dari hasil PAMSIMAS, seperti sedekah desa, perbaikan mushola dan masjid, perbaikan makam atau TPU serta masih banyak lagi acara yang diadakan di Desa Dawung.

Untuk kualitas pelayanannya saat ini sudah mulai bagus dan cepat dalam menanggapi komplainan-komplainan konsumen. Hanya saja ada beberapa konsumen yang bandel hingga tidak menggiraukan teguran dari pengelolla dan saya sendiri selaku ketua RW, masih banyak konsumen yang menunggak pembayaran air PAM hingga jutaan namun masih diberikan konpensasi karna masih dikalangan kurang mampu, karna itu juga air Desa Bukan pribadi jadi

masih diberikan kelonggaran untuk mengangsur (Bpk sungkono 2022,20,11:32)”⁴³.

4.1.2. Assurance

Dimensi ini berkaitan langsung dengan jaminan dan kepercayaan yang didapatkan pelanggan dari pihak pengurus, dari segi komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan perbaikan yang diberikan secara gratis jika ada kerusakan didalam maupun diluar rumah.

“pengurus PAMSIMAS akan memberikan jaminan berupa potongan setengah dari biaya yang harus dibayarkan ketika ada kebocoran pipa paralon didalam rumah, dan mengganti alat meter yang rusak secara gratis. pengurus juga siap menangani 24 jam jika ada kerusakan yang tidak terduga entah itu disengaja ataupun tidak disengaja.”⁴⁴

Secara tidak langsung, program ini sebagian dari bentuk *Assurance* atau jaminan kepercayaan dari pengurus untuk konsumen PAMSIMAS, pengurus juga siap sedia untuk melakukan perbaikan dengan sukarela tanpa dipungut biaya penanganan. Dalam hal ini konsumen sangat diuntungkan dari segi penanganan dan biaya, karna tidak ada pungutan biaya selain biaya bulanan yang ditagihkan serta konsumen mendapatkan jaminan – jaminan lainnya seperti pembayaran yang dilakukan secara berkala atau cicil agar konsumen tidak keberatan membayar setiap bulannya.

⁴³ Bapak Sungkono, pengelola Dan Ketua RW, Minggu 20 November 2022

⁴⁴ Bpk. Rubianto

4.1.3. *Tangible*

Tangible merupakan kemampuan suatu produk atau perusahaan dalam menyajikan pelayanan prima bagi semua konsumen secara konkret, yang artinya memberikan kualitas produk yang dapat dirasakan secara nyata oleh konsumen, bukan halusinasi atau khayalan semata. Hal ini dapat dibuktikan dengan kualitas air bersih yang diberikan.

“Alhamdulillah sumber air disini sangat jernih dan baik untuk dikonsumsi karna diambil secara langsung melalui pengeboran didalam tanah yang diambil diarea sekitaran masjid jami assalam dan mushola al-amin. Sampai sekarang belum pernah menemukan complain dari konsumen mengenai air yang keruh dan berbau. Daya tampung 2 sumber air bersih di Desa Dawung saat ini sudah cukup memadai tapi tidak menambahkan lagi untuk konsumen baru karna ditakutkan konsumen lama kekurangan air bersih, jadi untuk menangani kendala itu ada beberapa PAM milik perorangan yang siap menampung konsumen baru.”⁴⁵

Secara tidak langsung program ini sudah sangat dirancang dan disusun dengan matang untuk jangka panjang karena telah memperhitungkan setiap penanganan dan konsep dimensi yang ada. Sifat *tangible* ini mengukur pengalaman nyata konsumen yang dirasakan sendiri secara langsung menggunakan indra yang dimilikinya seperti indra pengecap,perasa dan indra penciuman untuk mengetes kualitas air bersih yang digunakan setiap harinya.⁴⁶

4.1.4. *Empety*

Dimensi ini membahas tentang empati atau keadaan mental yang membuat seseorang merasakan atau menempatkan dirinya dalam keadaan perasaan maupun pikiran yang sama dengan orang lain. Dalam hal ini kemampuan pengurus untuk

⁴⁵ Ibu.santi

⁴⁶ <https://ajajib.co.id/tangible-adalah-salah-satu-dimensi-kepuasan-pelanggan/>

memahami kondisi konsumen sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

“Jika konsumen air bersih sedang ada kendala atau kesusahan dalam keuangan biasanya pengurus memberikan toleransi berupa potongan setengah biaya dari setiap bulannya selama 3 bulan dan bisa membayar secara berkala atau cicil”⁴⁷

Empathy ini sudah diterapkan dari sejak awal mula PAMSIMAS ada di Desa Dawung, karena pada dasarnya semua pengurus merupakan cerminan dari suatu perusahaan. Sehingga semua pengurus perlu memiliki empati yang tinggi demi meningkatkan kepuasan serta kepercayaan konsumen kepada perusahaan.

4.1.5. Reliability

Dimensi ini didasarkan pada kemampuan pengurus untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan sehingga menimbulkan kepercayaan bagi konsumen. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan pembayaran yang dilakukan secara transparan. Sistem pelayanan PAM di Desa Dawung menggunakan program cicil atau sering disebut dengan kredit. Hasil pembayaran dari konsumen kemudian dialokasikan untuk dana desa karena BUMDES yang mengelola PAMSIMAS tidak mengambil laba atau keuntungan untuk diri sendiri.

“Para pengurus yang mengelola PAMSIMAS, tidak mengambil keuntungan atau laba, karna ini milik desa atau disebut dengan BUMDES. Setelah itu dananya dialokasikan untuk kebutuhan-kebutuhan desa”⁴⁸.

Secara tidak langsung, program ini sebagian bentuk cara guna menyejahterahkan rakyat di Desa Dawung. Untuk kualitas pelayanannya sendiri masih sering ada kendala karna minimnya komunikasi antar pengelola dan

⁴⁷ Bpk.Sungkono

⁴⁸ Ibu Santi, pengelola PAMSIMAS, Minggu 20 November 2022

konsumen. Selebihnya sudah cukup baik dalam pelayanan ke masyarakat atau konsumen PAMSIMAS, setiap masukan yang masuk akan ditampung dan dimusyawarahkan bersama dengan semua konsumen dan pengurus. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Ketika kualitas layanan dinilai sudah cukup baik, maka hal ini akan menimbulkan suatu kepuasan bagi konsumen. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012:301). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Dalam rangka membangun kualitas pelayanan yang baik tentunya harus memberikan pelayanan yang memadai kepada konsumen agar konsumen tetap loyal berlangganan dan tidak mau pindah karena sudah nyaman. Menurut Parasuraman,dkk dalam Lopiyoadi (2013;216), kualitas pelayanan yaitu bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dikategorikan kedalam harapan dan kenyataan atas layanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan suatu kegiatan yang harus diberikan perusahaan dan juga karyawan agar dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan, berdasarkan pengertian di atas maka dapat diketahui bentuk layanan yang diberikan PAMSIMAS Desa Dawung kepada konsumen yaitu berupa penanganan keluhan terhadap konsumen yang melakukan komplain.

4.2. Penyajian Laporan Keuangan Air Bersih (PAMSIMAS) di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang

Proses pencatatan keuangan PAMSIMAS di Desa Dawung masih menggunakan pencatatan berbasis secara manual yang ditulis dalam buku besar.

Sistem ini sudah berlaku sejak awal terbentuknya kepengurusan. Warga setempat menganggap bahwa pencatatan keuangan merupakan hal yang sederhana, sehingga jika pengurus hanya melakukan pencatatan secara manual saja tidak menjadi masalah bagi mereka. Dalam mengelola keuangan PAMSIMAS, pengurus menggunakan catatan manual yang setiap bulannya yang kemudian catatan ini akan dibukukan menggunakan buku besar setiap tahunnya masih. Hal ini mengakibatkan instansi desa Dawung sulit untuk memajukan usaha pada sektor air bersih (PAMSIMAS). Pencatatan laporan keuangan yang masih sederhana dan belum lengkap ini, dapat disebabkan karena kurang pemahaman dari pengelola administrasi keuangan tentang sistem akuntansi dan sumber daya yang dimilikinya, sehingga diperlukannya tambahan pengetahuan untuk memberikan solusi strategis yang efektif dan efisien guna memajukan instansi Desa Dawung dalam mengelola administrasi air bersih (PAMSIMAS) berdasarkan kebutuhannya guna memudahkan instansi Desa Dawung dalam melihat proyeksi administrasi air bersih serta evaluasi.

4.2.1 SAK ETAP

Dalam setiap administrasi desa diperlukan adanya pencatatan keuangan secara jelas dan rinci guna melihat kondisi keuangan disetiap bulan atau tahunnya. Dengan adanya pencatatan yang sesuai dengan akuntansi ini, maka akan memudahkan dalam pengelolaan administrasi keuangan desa. SAK ETAP atau Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik yaitu entitas yang tidak memiliki akuntabilitas publik signifikan dan menerbitkan laporan keuangan untuk tujuan umum bagi pengguna eksternal. SAK ETAP sendiri bertujuan untuk menciptakan fleksibilitas dalam penerapannya yang diharapkan memberikan kemudahan akses ETAP kepada pendanaan dari perbankan. SAK ETAP merupakan SAK yang berdiri sendiri dan tidak mengacu pada SAK umum, sebagian besar menggunakan konsep biaya historis, mengatur transaksi yang

dilakukan oleh ETAP, bentuk pengaturan yang lebih sederhana dalam hal perlakuan akuntansi dan relative tidak berubah selama beberapa tahun.⁴⁹

“Untuk pencatatannya sendiri masih manual tapi dari segi pencatatan umumnya sudah mencakup laporan setiap bulan, pengeluaran, laporan laba rugi, dan laporan setiap tahun yang dibukukan menggunakan buku besar.”⁵⁰

Setelah melihat adanya kendala yang terjadi pada proses pencatatan laporan keuangan, maka akan lebih baiknya jika penerapan sistem akuntansi dalam penyusunan dan penyajian laporan keuangan mulai diterapkan. Hal ini menjadi penting karena dapat menunjang BUMDes Desa Dawung dalam upaya menjalankan dan mengembangkan unit usahanya serta dapat memudahkan dalam penyajian laporan keuangan. Maka, untuk mengatasi masalah laporan keuangan pada Desa Dawung, perlu diterapkannya metode pencatatan sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Akuntabilitas Publik (SAK ETAP).⁵¹

Ada sebanyak 79 rumah yang berlangganan air bersih dari total 112 rumah warga yang tercatat di Desa Dawung. Berdasarkan pencatatan pada bulan September 2021, menyatakan bahwa rata-rata kebutuhan air untuk warga sebesar 18,11 m³ dan biaya yang dikenakan adalah Rp 3.000/m³. Sedangkan warga yang tidak ikut berlangganan, biasanya sudah memiliki sumber air sendiri atau sumur pribadi.

Namun di era digitalisasi ini, dimana segala aspek dalam kehidupan yang tidak terlepas dari kemajuan teknologi tak terkecuali dalam bidang akuntansi. Dalam kegiatan pengelolaan dan pencatatan keuangan, digitalisasi telah membawa perubahan. Perubahan yang dimaksud adalah pendataan yang tidak lagi data fisik namun sudah diubah dalam bentuk *soft file*. Hal ini ditujukan agar yang tersimpan akan terhindar dari kerusakan seperti termakan oleh waktu, basah terkena air, atau hal lainnya. Selain itu proses pengarsipan akan lebih efektif.

⁴⁹ <http://iaiglobal.or.id/v03/standar-akuntansi-keuangan/etap>

⁵⁰ Ibu.santi

⁵¹ Ketut Suci Cahyani, Ni Kadek Sinarwati, "Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik Pada Badan Usaha Milik Desa Selat", Jurnal Akuntan Profesi, Singaraja, 2021, Hlm 338

Dengan menggunakan basis data digital, perhitungan yang dilakukanpun akan terhindar dari *human error*. Kesalahan karena *human error* berpotensi merugikan perusahaan atau organisasi. Jika kesalahan karena *human error* dapat diminimalisir, maka resiko kerugian dapat diturunkan. Maka pencatatan berbasis digital menjadi penting untuk dilakukan.

4.2.2. Pelaporan Keuangan

Dalam hal ini pelaporan keuangan sangatlah penting untuk mengukur transparansi suatu perusahaan. PAMSIMAS sendiri sudah sangat transparai dalam hal pelaporan keuangnya yang dapat dibuktikan bentuk pertanggung jawabannya setiap tahun.

“Setiap tahun semua konsumen air bersih dikumpulkan menjadi satu dibalai RW 03 untuk pelaporan rutin tiap tahun dengan pembahasan perolehan yang didapat, pengeluaran, serta penunggakan air bersih selama satu tahun, dan pengalokasian dana selama satu tahun digunakan untuk apa.”⁵²

Secara tidak langsung pelaporannya sudah sangat transparasi dan tidak ada yang ditutup – tutupi walaupun penulisannya masih manual namun bisa dimengerti oleh konsumen.

4.2.3 Pertanggung jawaban

Pertanggung jawaban menjadi sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen, dan lembaga yudikatif kehakiman) yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), kemampuan memberikan jawaban (*answerability*), yang dapat dipersalahkan (*blameworthiness*)

⁵² Bpk.Rubianto

dan yang mempunyai ketidakbebasan atau tanggung gugat (*liability*) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik atau pemerintahan, hal ini sebenarnya telah menjadi pusat-pusat diskusi yang terkait dengan tingkat probabilitas di sektor publik, perusahaan nirlaba, yayasan dan perusahaan-perusahaan. Dalam bidang Ilmu Akuntansi, 'akuntabilitas' diartikan sebagai 'pertanggungjelasan'. Suatu organisasi dikatakan akuntabel jika memiliki kemampuan untuk menjelaskan kondisi yang dialami termasuk di dalamnya keputusan yang diambil dan berbagai aktivitas yang dilakukan. Istilah 'akuntabilitas' dalam bidang ilmu akuntansi dipisahkan dengan istilah 'responsibilitas' atau diartikan sebagai pertanggungjawaban.⁵³

“Pertanggung jawaban yang dilakukan secara rutin setiap tahun dengan mengcopy pembukuan pertahunnya dari pemasukan hingga pengeluaran untuk dibagiakan kekonsumen yang datang dalam RAT rapat anggota tahunan air bersih.”⁵⁴

Dalam hal ini PAMSIMAS sudah melakukan sikap bertanggung jawab atas apa yang sudah dilakukan selama satu periode atau satu tahun dalam menangani dan mengelola PAM secara keseluruhan hingga bisa berkembang dan menghasilkan untuk dana desa.

⁵³ <https://id.wikipedia.org/wiki/Pertanggungjawaban>

⁵⁴ Bpk.sungkono

Gambar 4.1.

Pencatatan Keuangan PAMSIMAS Sebelum Dibukukan

2020 DAFTAR UANG MASUK
PELANGGAN NTR. BERBASIS RW/II
Bulan: September
Per. No. Rp. 3000,00

No	NAMA PELANGGAN	STAN METER		JUMLAH	KETERANGAN
		NOMOR	AKSI		
1	INDRO	18	15	45.000	
2	DUMANDU	129	1436	23 60.000	
3	PAFFO	1907	1922	33 50.000	
4	SALATIM	122	928	6 18.000	
5	AMIN	829	833	5 16.000	
6	DIONO	2356	2377	21 63.000	
7	BAMBANG	1727	1758	11 33.000	
8	YANTI	328	340	2 6.000	
9	SKO	852	871	20 60.000	
10	ASEP	429	436	7 21.000	
11	SI AMIE K	673	698	25 75.000	
12	ERNO	1077	1085	8 24.000	
13	DARYAH	201	208	7 21.000	
14	STRI	1248	1259	11 33.000	
15	EFYAN	788	811	23 69.000	
16	SUBANSI	1061	1271	10 30.000	
17	SUKIRMAN	1026	1052	19 57.000	
18	WISNUWAN	1084	1098	14 42.000	
19	DEFA	1008	1021	13 39.000	
20	KAMARI	2554	2571	17 51.000	
21	TITME	1261	1270	9 27.000	
22	BOU	1487	1502	15 45.000	
23	NOURIE	829	842	13 39.000	
24	SARITO	1264	1284	20 60.000	
25	SAPUDI	434	6	18.000	

2020 DAFTAR UANG MASUK
PELANGGAN NTR. BERBASIS RW/II
Bulan: September
Per. No. Rp. 3000,00

No	NAMA PELANGGAN	STAN METER		JUMLAH	KETERANGAN
		NOMOR	AKSI		
26	LAMDI	137	140	12 36.000	
27	HARTO	223	202	9 27.000	
28	PAFRI	227	240	8 24.000	
29	HELWI	944	952	8 24.000	
30	RAMAN	3100	3108	17 51.000	
31	WIDYANTO	2498	2518	20 60.000	
32	LARYANO	1269	1268	1 12.000	
33	HEFLAN	2271	2278	7 21.000	
34	PAMTAN	1255	1247	12 36.000	
35	BURITTI	2212	2220	8 24.000	
36	STI	1728	1729	1 12.000	
37	KEREMAYATI	128	126	2 6.000	
38	SUPALI	67	83	20 60.000	
39	SUTANTO	1709	1718	9 27.000	
40	SUTESMO				
41	SKO WOODO				
42	BITO	1850	1858	8 24.000	
43	ZACH	2003	2010	7 21.000	
44	PAE WIT				
45	DIDIK				
46	JAH				
47	PAMZAH				
48	SUMI				
49	SUTEKOTO				
50	SUTIMAH	925	927	2 6.000	
51	ARUMI	714	727	13 39.000	

Meskipun pencatatannya masih manual tapi masih bisa dipahami dengan baik bagi pembaca laporan setiap tahunnya. Disisi lain ada nilai positif dan negatif dari pencatatan yang masih manual menggunakan buku. Positifnya, masih mudah dipahami untuk kalangan usia lanjut dan untuk negatifnya, tidak adanya berkas pencatatan yang rapi sehingga riskan untuk dimanipulasi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Adanya keterbatasan pengetahuan dalam pencatatan, akhirnya membuat UMKM Berbasis Desa kesulitan dalam menyusun laporan keuangan. Selain itu, masih banyak kendala yang dihadapi yakni kurang cukupnya dana untuk mempekerjakan akuntan atau membeli *software* akuntansi guna mempermudah pelaksanaan pembukuan akuntansi, kurangnya sosialisasi tentang penerapan SAK ETAP yang membuat pelaku bisnis kecil menengah masih takut menerapkan SAK ETAP, serta tidak adanya peraturan yang mewajibkan penyusunan laporan bagi

UMKM sehingga menyebabkan rendahnya praktik akuntansi pada UMKM Desa di Indonesia.⁵⁵

Oleh karena itu, sistem pencatatan juga bagian dari kualitas pelayanan yang mana dilakukannya penyimpanan data-data konsumen PAMSIMAS di Desa Dawung. Selanjutnya dalam pengelolaan keuangan PAMSIMAS Desa yang benar menggunakan sistem laporan keuangan.

GAMBAR 4.2. SISTEM TAHAPAN PENGELOLAAN DANA PAMSIMAS



Pengelolaan dana PAMSIMAS diawali dengan mengumpulkan uang hasil penggunaan air PAMSIMAS Masjid Jami' As-Salam dan Musholla Al-Amin selama 1 bulan dari konsumen. Uang ini dikumpulkan setiap akhir bulan oleh petugas. Setelah itu, uang hasil penggunaan air PAMSIMAS dialokasikan untuk kebutuhan operasional PAMSIMAS seperti perbaikan mesin pompa air dan

⁵⁵ Ketut Suci Cahyani, Ni Kadek Sinarwati, "Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik Pada Badan Usaha Milik Desa Selat", Jurnal Akuntan Profesi, Singaraja, 2021, Hlm 332

pengeburan sumur. Selibhnya, uang ini digunakan untuk kegiatan desa seperti sedekah desa, rapat RW, pembangunan desa, serta kegiatan lainnya.

Gambar 4.3.

PAMSIMAS di Desa Dawung



Selain fungsi dana PAMSIMAS yang dialokasikan untuk kegiatan desa, kualitas pengelolaan PAMSIMAS dalam hal pelayanannya juga cukup transparan karena para pengurus mengajak konsumen untuk berdiskusi terkait kendala dan usulan apa saja yang ingin disampaikan oleh para konsumen.

“Kualitas pelayanan selama 15 tahun ini saya rasa sudah sangat bagus walaupun kadang memang air yang mengalir kecil, cuman untuk kurun waktu yang sebentar tidak masalah karna dulu sebelum adanya PAM harus pergi ke sungai untuk mencuci, memasak harus ambil dari sungai walaupun sangat hangat kebersamaannya namun untuk kualitas airnya sendiri tidak bisa diprediksi kebersihan.

Setelah adanya air PAM sangat membantu untuk kehidupan sehari-hari, tidak repot untuk menimbun air yang banyak dirumah, selain itu juga

meminimalisir jentik dan sarang nyamuk, semoga kedepannya bisa lebih maju lagi dan semakin lancar air yang mengalir. (sulinem,2022,21,11:37) ”⁵⁶

Dalam memberikan kualitas pelayanan, pengurus memberikan ruang kepada masyarakat guna mengusulkan kegiatan yang ingin dilaksanakan dalam satu tahun sekali. Kemudian usulan itu diseleksi bersama untuk masuk dalam rencana kerja, tentunya tidak semua usulan dapat diterima, usulan yang diterima tentunya dilihat dari urgensinya. Walaupun tentunya di dalam kualitas pelayanan tidak dapat menampung semua usulan masyarakat yang ada namun pemerintah desa mengusahakan semaksimal mungkin untuk mendengar usulan - usulan masyarakat. 8 RT masih dalam tahap pengawasan lebih tepatnya perwakilan dari setiap departemen dari perencanaan kegiatan dan keputusan kegiatan yang akan dilaksanakan, terhadap masyarakat yang kritis menanyakan kegiatan yang sudah terlaksana hingga pengeluaran anggaran yang sudah terpakai.

4.3. Penerapan SAK ETAP dalam Penyusunan Laporan Keuangan PAMSIMAS dan Pengalokasian Dana Bumdes di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang

4.3.1 Penyusunan Laporan Keuangan

Tidak ada aturan atau teori yang menyatakan bahwa PAM Desa harus menyusun laporan keuangan berdasarkan SAK ETAP, yang terpenting PAM Desa sudah menyusun laporan keuangan. Tetapi karena PAM Desa merupakan suatu entitas dan temuan⁵⁷ yang berperan penting dalam keuangan desa maka akan lebih baiknya jika menyusun laporan keuangan PAM Desa berbasis SAK ETAP dan tidak menggunakan ISAK 35.

Meskipun tidak ada keharusan, tetapi jika ada kesalahan dalam PAM Desa karena tidak menyusun laporan keuangan yang dapat digunakan sebagai alat pertanggung jawaban dana terhadap pemerintah, maka solusi penyusunan laporan

⁵⁶ Ibu Sulinem, konsumen PAM, 21 November 2022

⁵⁷ Sinarwati, dan Maehaeni, 2019

keuangan menggunakan SAK ETAP merupakan salah satu solusi yang layak untuk dilakukan meski ditemukan sebenarnya akan berguna jangka pendek. Tujuan dari penyusunan SAK ETAP bukan hanya sebagai standar keuangan yang layak bagi perusahaan dan menengah atau perusahaan *go public* termasuk PAM Desa. Pengelolaan keuangan masih banyak PAM Desa yang sudah berkembang yang belum menerapkan SAK ETAP dalam laporan keuangannya, karena dari beberapa masih memiliki anggapan bahwa informasi akuntansi tersebut tidak penting, tidak akan berdampak pada kondisi keuangan mereka dan sulit diterapkan dan juga membuang waktu dan biaya. Hal terpenting bagi pengelola usaha adalah bagaimana cara menghasilkan laba yang banyak tanpa susah menerapkan akuntansi.

Kenyataannya pengelolaan keuangan pada beberapa PAM Desa yang sudah berkembang terutama dalam hal penyusunan laporan keuangan masih belum ada ketetapan yang mengharuskan mengacu pada SAK ETAP. Padahal jika PAM Desa membuat laporan keuangan sesuai dengan pedoman SAK ETAP, laporan keuangan lebih fleksible dan beberapa aspek terlihat lebih ringan dan mudah dipergunakan.

Hal ini dibuktikan dalam penelitian⁵⁸ dalam penelitiannya menyatakan bahwa pencatatan (jurnal) atas berbagai transaksi yang dilakukan penggolongan transaksi pada PAM Desa Dawung belum sesuai dengan SAK ETAP. PAM Desa Dawung menggunakan jurnal manual untuk peringkasan pembukuan untuk pengiktisan sehingga belum sesuai dengan SAK ETAP. PAM Desa Dawung menyajikan laporan keuangan hanya dalam dua jenis yaitu neraca dan laporan laba rugi sedangkan menurut SAK ETAP ada lima jenis yaitu neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan ekuitas, laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan.⁵⁹

⁵⁸ Hamzet et al,2019

⁵⁹ Ketut Suci Cahyani, Ni Kadek Sinarwati, "Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik Pada Badan Usaha Milik Desa Selat", Jurnal Akuntan Profesi, Singaraja, 2021, Hlm 333

Akuntabilitas tidak hanya bertanggung jawab tentang keuangan secara formal. Tetapi akuntabilitas juga pertanggungjawaban terhadap lingkungan organisasi, yang meliputi masyarakat, pemerintah dan kepatuhan terhadap peraturan. Menurut Moncieffe, terdapat dua pola akuntabilitas, yaitu akuntabilitas *ex-post facto* dan akuntabilitas *ex-ante*. *Ex-post facto* pada hakikatnya menuntut perangkat desa untuk mempertanggungjawabkan kewenangan yang dimilikinya (*answering for the use of authority*) melalui norma hukum, sistem pengawasan, mekanisme penilaian (*appraisal mekanisme*) melalui lembaga publik independen lainnya yang diberikan hak untuk memeriksa desa. Di sisi lain, perspektif akuntabilitas *ex-ante* (positif) menuntut pemerintah desa untuk selalu mewakili keinginan masyarakat dalam setiap implementasi kebijakan.⁶⁰

Masyarakat desa berperan dalam Akuntabilitas dana desa karena masyarakat desa selain sebagai penerima program kerja pemerintah desa juga harus memposisikan diri sebagai pemilik kepentingan atau program kerja. Masyarakat harus menjadi aktor aktif yang perlu terlibat langsung dalam segala kegiatan yang berkaitan dengan kepentingannya. Keterlibatan masyarakat dalam pertanggung jawaban dana desa merupakan media kontrol kinerja pemerintah desa baik di dalam desa maupun di luar.⁶¹

Namun pada posisi sekarang PAM di Desa Dawung menjadi salah satu UMKM atau BUMDES yang bukan mencari laba atau keuntungan sendiri melainkan usaha milik desa tanpa laba atau bisa disebut dengan nirlaba. Nirlaba merupakan entitas yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat yang tidak bertujuan untuk mencari laba. Entitas nirlaba ini biasanya didirikan oleh masyarakat atau dikelola oleh swasta. Sumber dana yang didapat oleh entitas nirlaba biasanya berasal dari para donator atau penyumbang yang tidak mengharapkan imbal balik atas dana yang diberikan. Terkait dengan konsep akuntabilitas dimana akuntansi sebagai sarana pertanggung jawaban yang

⁶⁰ Yohanes Lotong Ta'dung, "Akuntabilitas Sosial Dana Desa: Peran Dan Partisipasi Masyarakat", Jurnal Ekonomi Bisnis dan Terapan (JESIT), Vol. 1 No. 1, 2019

⁶¹ Adelia Esti Melawati, "Penerapan Sistem Keuangan Desa Dalam Mewujudkan Peningkatan Akuntabilitas Keuangan Desa", Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN WS), 2022, Hlm77

dilakukan oleh akuntabilitas, maka laporan keuangan perlu disajikan oleh nirlaba. Alasannya karena dengan laporan keuangan maka dapat menilai pertanggungjawaban dari pengurus atau manajemen atas tugas, kewajiban dan kinerja yang diamanatkan kepadanya.⁶²

Di sisi lain tentu nya masih banyak masyarakat yang masih pasif dengan pengawasan Dana Desa ini, hal ini dapat disebabkan karena tingkat pemahaman masyarakat masih rendah mengenai pembangunan yang menggunakan Dana Desa. Juga dapat disebabkan oleh tingkat pendidikan, komunikasi, atau bahkan kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa dan kepala desa mengenai Dana Desa yang masuk dan keluar untuk kegiatan-kegiatannya selama satu periode. Dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat di Desa Genting sudah cukup baik karena sudah terdapat perwakilan masyarakat yang aktif mengikuti Musdes hingga berani kritis terhadap penggunaan dana desa, hal ini bisa dikatakan bahwa masyarakat sudah mulai melek dan sadar dengan adanya kegiatan desa yang di danai Dana Desa. Namun tentu masih banyak masyarakat yang belum memahami Dana Desa, atau bahkan belum sepenuhnya peduli dengan hal ini.⁶³

“Alhamdulillah disini sudah lumayan tertib dalam melakukan pembayaran PAM, namun ya ada beberapa yang masih bandel padahal digunakan untuk usaha mandiri, sudah sering dapat surat peringatan namun masih saja membandel karna banyak beban yang ditanggung dalam satu KK (kartu keluarga). Namun bila diteruskan terpaksa kebijakan yang sudah dibuat harus diperlakukan, karna akan menimbulkan kesenjangan sosial atau iri antar konsumen PAM.”⁶⁴

⁶² Sukma Diviana, Rangga Putra Ananto, Wiwik Andriani, Roni Putra, Armel Yentifa, Zahara, Azi Siswanto”,*Penyajian Laporan Keuangan Entitas Berorientasi Non Laba Berdasarkan ISAK 35 Pada Masjid Baitul Haadi*”, *jurnal Akuntansi dan Manajemen*, padang,2020,vol.15,Hlm 114

⁶³Adelia Esti Melawati,”*Penerapan Sistem Keuangan Desa Dalam Mewujudkan Peningkatan Akuntabilitas Keuangan Desa*”,*Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN WS)*,2022, Hlm79

⁶⁴Bapak Sungkono,pengelola Dan Ketua RW,Minggu 20 November 2022

“Iya mba, ada beberapa yang sulit membayar tagihan PAM hingga 3 periode atau dalam 3 tahun terakhir.”⁶⁵

“Disini memang masalah pembayaran masih diberikan kelonggaran mba, namun ada batasan waktu yang sudah ditentukan.”⁶⁶

“Iya mba, memang boleh diangsur pembayarannya karna tanggal gaji konsumen kan berbeda-beda, jadi masih dimaklumi dalam pelunasannya tertunda, jika sudah terlambat biasanya konsumen datang kerumah saya mba untuk melakukan pembayaran PAM.”⁶⁷

Peran masyarakat sangat penting dalam kualitas pelayanan karna masyarakat berperan sebagai konsumen tetap dan sumber dana yang didapatkan dari PAMSIMAS di Desa Dawung. Bahwasannya masyarakat adalah kunci dalam pendanaan desa dan penentu kualitas pelayanan seperti apa yang sudah didapatkan. Masyarakat sendiri merupakan bagian terpenting dalam pengendalian dana desa karena masyarakat sebagai pihak yang langsung berada di lapangan. Pengawasan masyarakat ditujukan kepada pemerintah desa agar tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan khususnya penggunaan dana desa. Masyarakat desa dapat melakukan pengawasan terhadap dana desa mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pelaporan dan pertanggung jawaban. Peran masyarakat dalam mengawasi anggaran dana desa dapat mengelola dana desa secara tertib, efektif, efisien, dan patuh terhadap ketentuan peraturan perundangundangan. Partisipasi masyarakat terus berkembang, dan perlu diberikan pendidikan atau pelatihan kepada masyarakat desa tentang bagaimana membuat laporan yang sesuai dengan SAK ETAP dalam pengelola dana desa dan mengolah data anggaran yang keluar untuk mereka. Selain itu, kapasitas masyarakat dan kelembagaan masyarakat di desa perlu dibangun menjadi kritis dan dinamis. Terakhir, penting untuk menciptakan

⁶⁵ Ibu Santi, pengelola PAM, 20 November 2022

⁶⁶ Bapak Sungkono, pengelola Dan Ketua RW, Minggu 20 November 2022

⁶⁷ Ibu Santi, pengelola PAM, 20 November 2022

komunitas yang dapat menjadi kekuatan penyeimbang jika muncul pembaruan dalam sistem pencatatan dan pengelola PAMSIMAS di Desa Dawung.⁶⁸

4.3.2. Pengalokasian Dana BUMDES dari PAMSIMAS

Pengalokasian dana BUMDES yang diperoleh dari PAMSIMAS desa Dawung digunakan untuk renovasi makam, renovasi Masjid Jami As-Salam dan Mushola Al-amin. Tidak hanya itu saja, dana BUMDES juga digunakan untuk kegiatan setiap 2 tahun sekali seperti *Nyadran*, acara sedekah desa, dan kegiatan desa lainnya. Selain itu, dana BUMDES ini juga dialokasikan guna rapat RW, meskipun dalam rapat ini tidak sepenuhnya dicover oleh dana BUMDES namun dana BUMDES ini selalu menjadi andalan guna mendukung kegiatan ini. Oleh sebab itu, dana BUMDES juga merupakan donator utama untuk setiap kegiatan yang dilaksanakan di Desa Dawung.

⁶⁸Adelia Esti Melawati, "Penerapan Sistem Keuangan Desa Dalam Mewujudkan Peningkatan Akuntabilitas Keuangan Desa", *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN WS)*, 2022, Hlm80

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dalam penulisan skripsi ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis berdasarkan konsep kualitas pelayanan menurut Parasuman yang ditentukan oleh lima dimensi atau yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis berdasarkan konsep kualitas pelayanan menurut Parasuman yang ditentukan oleh lima dimensi atau yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Pada awalnya, *responsiveness* atau kesigapan pengelola PAMSIMAS Desa Dawung dalam membantu konsumen dinilai kurang maksimal. Namun seiring berjalannya waktu, perkembangan kualitas pelayanan pengurus dinilai semakin membaik, hal ini dibuktikan dengan mulai banyaknya konsumen yang berdatangan untuk ikut bergabung dalam penyaluran air PAMSIMAS. Untuk dimensi *assurance* sendiri dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan secara gratis jika ada kerusakan, bahkan pengelola pun tak segan memberikan potongan setengah dari biaya yang harus dibayarkan ketika ada kebocoran pipa paralon didalam rumah, dan mengganti alat meter yang rusak secara gratis. Pengurus juga siap menangani 24 jam jika ada kerusakan yang tidak terduga entah itu disengaja ataupun tidak disengaja. Dimensi *tangible* atau kemampuan suatu produk atau perusahaan dalam menyajikan pelayanan prima bagi semua konsumen secara konkret, dibuktikan dengan kualitas air bersih yang jernih dan baik untuk dikonsumsi. Dimensi *empey* sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan memahami kondisi dari konsumen itu sendiri.

Hal ini dibuktikan dengan toleransi yang diberikan pengelola kepada konsumen berupa potongan setengah biaya dari setiap bulannya selama 3 bulan dan bisa membayar secara berkala atau cicil jika konsumen sedang ada kendala atau kesusahan dalam keuangan. Terakhir, dimensi *reliability* yang dibuktikan dengan dengan pelayanan pembayaran yang dilakukan secara transparan serta dana hasil dari PAMSIMAS sendiri yang dialokasikan untuk dana desa karena BUMDES yang mengelola PAMSIMAS tidak mengambil laba atau keuntungan untuk diri sendiri melainkan untuk kepentingan bersama khususnya warga di Desa Dawung.

2. Proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan PAMSIMAS di Desa Dawung masih menggunakan pencatatan secara manual yang ditulis dalam buku besar. Pencatatan laporan keuangan yang masih sederhana dan belum lengkap ini, disebabkan karena kurang pemahaman dari pengelola administrasi keuangan tentang sistem akuntansi dan sumber daya yang dimilikinya, sehingga diperlukannya tambahan pengetahuan untuk memberikan solusi strategis yang efektif dan efisien guna memajukan instansi Desa Dawung dalam mengelola administrasi air bersih (PAMSIMAS).

5.2. Saran Penelitian

1. Pengelola PAMSIMAS Desa Dawung diharapkan lebih optimal dalam proses pelayanan sesuai dengan konsep 5 dimensi (RATER). hal ini ditujukan agar memberikan kepuasan pelayanan bagi konsumen.
2. Kedepannya BUMDes Desa Dawung Kecamatan Mijen agar bisa membuat data atau laporan yang berbasis *soft file* agar laporan lebih tersusun dengan rapi dan meminimalisir luntarnya data dan akan lebih baiknya jika penerapan SAK ETAP sekaligus diterapkan guna penyusunan laporan keuangan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk bisa lebih detail dalam mencari data, seperti dengan melibatkan pengawas atau pengelola BUMDes, hingga masyarakat atau konsumen yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Amelia Diah dan Ismiyati. 2019. *Kualitas pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*. EEAJ, Vol. 08, No. 3.
- Asta. 2018. *Analisis Kebutuhan Air Bersih dan Distribusi Jaringan PDAM Persemaian Kota Tarakan (Studi Kasus Kecamatan Tarakan Barat)*, (Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil, Vol. 2, No. 1).
- Lexy, Moeleong J Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma baru Ilmu Komunikasi dan Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Diviana, S., Ananto, R. P., Andriani, W., Putra, R., Yentifa, A., Zahara, & Siswanto, A. 2020. *Penyajian Laporan Keuangan Entitas Berorientasi Nonlaba Berdsarkan ISAK 35 Pada Masjid Baitul Haadi*. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, Vol. 15, No. 2.
- Cahyani, Ketut Suci Cahyani dan Ni Kadek Sinarwati. 2021. *Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik pada badan Usaha Milik Desa Selat*. Jurnal Akuntansi Profesi, Vol. 12, No. 10.
- Harahap, S. S. 2013. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan (Cetakan Ke)*. Rajawali Pers.
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Kartikahadi, Hans, dkk. 2016. *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis SAK Berbasis IFRS (Buku I)*. Salemba Empat.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Edisi Keenam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Mardawani. 2020. *Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Group Penerbitan CV. Budi Utama.

- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Dilevering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto)*. Newy York: The Free Press.
- Pratiwi, Ade Astalia , dkk. 2014. *Analisis penerapan SAK ETAP Pada Penyajian Laporan keuangan PT. Nichindo Manado Susan*, (Jurnal EMBA, Vol. 2, No. 3.
- Ramadana, Coristya Berlian Ramadana, dkk. 2013. *Keberdaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Sebagai Penguat Ekonomi Desa (Studi di Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malan)* . Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6.
- Ramadani, Ratih Diyah dan Faris Shalahuddin Zakiy. 2022. *Implementasi SAK ETAP Pada Sistem Pencatatan Air Bersih di Desa Dawung Kelurahan Kedungpane Kecamatan Mijen Kota Semarang*. Jurnal Akuntansi dan Audit Syariah, Vol. 3, No. 1.
- Rudini, dkk. 2016. *Analisis Penerapan SAK ETAP Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Langkitin di Desa Langkitin*. Jurnal Mahasiswa Prodi Akuntansi UPP.
- Sanjaya, Wina. 2014. *Penelitian Pendidikan Jenis, Metode, dan Prosedur*. Jakarta:Kencana Prenada.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2009. *Metode Peneltian Kuantitaif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrizal. 2008. *Jurnal kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan*.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*, (Yogyakarta: Andi.
- Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sunarti, Dwi Aliyyah Apriyani , "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", Malang

Fatimah, P.L Rika, "Mengembangkan Kualitas Usaha Milik Desa (q-BUMDES) Untuk Melestarikan Ketahanan Ekonomi Masyarakat dan Kesejahteraan", Jurnal Studi Pemuda, Yogyakarta, 2018, vol2

Melawati, Adelia Esti , "penerapan Sistem Keuangan Desa Dalam Mewujudkan Peningkatan Akuntabilitas Keuangan Desa", Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN WS), 2022

SAK ETAP 2016

Habibi, Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK-ETAP) Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kota Dumai Bersemai, UIN SUSKA RIAU, 2019

Ta'dung, Yohanes Lotong, "Akuntabilitas Sosial Dana Desa: Peran Dan Partisipasi Masyarakat", Jurnal Ekonomi Bisnis dan Terapan (JESIT), Vol. 1 No. 1

LAMPIRAN

Hasil Wawancara I

Informan : Bpk. Rubianto
Jabatan : Sekretaris PAM
Waktu : 19 November 2022
Tempat : Rumah Bpk rubianto

No	PERTANYAAN	TANGGAPAN
1.	<p>Tangible (Dimensi Kepuasan Pelanggan) :</p> <p>A. apakah air yang dihasilkan sudah memenuhi standar air bersih yang sudah ditentukan ? (tidak berwarna,tidak berbau,dan tidak berasa) B. Apakah sumber air bersih sudah memadai untuk seluruh pelanggan air bersih ?</p>	<p>A. Iya sudah karna sudah diperhitungkan dan dicek kualitasnya sebelum disalurkan kepada konsumen B. Untuk saat ini Baru bisa untuk warna yang sudah lama menetap saja dikarenakan sekarang banyak pendatang jadi diikutkan PAM perorangan</p>
2.	<p>Reability (Dimensi dapat dipercaya) :</p> <p>A. keuntungan atau laba yang diperoleh disalurkan untuk kegiatan apa saja ? B. apakah pembukuannya transparan ? C. mengenai pembayaran air bersih dilakukan pada tanggal berapa ?</p>	<p>A. Disalurkan untuk kegiatan sedekah desa,nyadran dan kegiata desa lainnya B. Pembukuannya sangat transparan karna dicetak / copy saat RAT (rapat anggota tahunan) yang diseenggarakan setahun sekali di balai RW C. Untuk tanggal tidak pasti tapi diambil dari minggu ke 2 ataupun pertengahan bulan</p>

3.	<p>responsiviness (Respon cepat dan tanggap) :</p> <p>A. jika ada kerusakan pipa paralon diarea pinggir jalan siapa yang memperbaiki ?</p> <p>B. jika pipa di salah satu rumah warga mengalami kerusakan apakah petugas air bersih akan sigap langsung memperbaiki ? apa dibetulkan sendiri oleh pihak yang bersangkutan ?</p>	<p>A. Untuk masalah kerusakan biasanya petugas air bersih bagian lapangan yang memperbaiki</p> <p>B. Iya langsung diperbaiki namun sering terjadi kurangnya komunikasi antar petugas yang membuat proses perbaikan terhambat dan lama</p>
4.	<p>assurance (jaminan yang diperoleh) :</p> <p>A. jika ada kerusakan pipa paralon yang menyebabkan pembekakan dalam pembayaran apakah akan mendapatkan keringanan pembayaran ?</p> <p>B. jika ada komplain dari warga mengenai air yang susah mengalir diarea rumahnya apakah petugas siap untuk mengatasinya 24 jam ?</p>	<p>A. Ya, akan mendapatkan keringanan berupa potongan setengah dari pembayaran dan angsuran atau bisa dicicil setiap bulannya</p> <p>B. Siap, tapi juga melihat waktu jadi dilakukan perbaikan seadanyadulu baru besoknya diperbaiki secara total atau menyeluruh</p>
5.	<p>emphaty (keadaan mental untuk memahami perasaan pelanggan secara tulus) :</p> <p>A. Jika ada pelanggan air bersih yang sedang mengalami kesulitan dalam pembayaran solusi apa yang diberikan ?</p>	<p>A. Ya itu tadi, bisa melakukan cicilan dan mendapatkan potongan pembayaran selama 3 bulan</p>
6.	<p>mengenai pencatatan keuangan :</p> <p>A. apakah pencatatan keuangnya sudah menggunakan prosedur sesuai SAK ETAP ?</p> <p>B. bagaimana pelaporan keuangnya ?</p>	<p>A. Untuk sistemnya sendiri masih menggunakan penulisa manual, tapi prosedurnya sudah mencangkup data SAK ETAP dari rincian setiap bulannya, laba, pengeluaran dan neraca saldo</p>

	<p>C. Pertanggung jawaban yang dilakukan setiap tahunnya seperti apa ?</p>	<p>sudah dibukukan setiap tahun</p> <p>B. Pelaporan keuangannya sendiri dilakukan setiap satu tahun sekali di balai RW 03</p> <p>C. Mengcopy laporan untuk dibagikan kepada konsumen yang datang diacara RAT di balai RW lalu dibacakan rinciannya bagaimana</p>
7.	<p>pengalokasian dana bumdes :</p> <p>A. dana yang diperoleh setiap bulannya dialokasikan untuk apa saja ?</p> <p>B. Acara apa saja yang menggunakan suntikan dana bumdes ?</p> <p>C. rata-rata berapa Pengeluaran Untuk perbaikan mesin pompa air yang diambil dari dana bumdes ?</p>	<p>A. Untuk pembangunan masjid jami assalam, renovasi mushola al-amin, acara desa, rapat desa dan masih banyak lagi</p> <p>B. Nyadran dan sedekah desa</p> <p>C. Bisa 5-10 juta jika ada kerusakan pada mesin pompa</p>

Hasil Wawancara II

Informan : Ibu.Santi
 Jabatan : Bendahara
 Waktu : 20 November 2022
 Tempat : Rumah Ibu.santi

No	PERTANYAAN	TANGGAPAN
1.	<p>Tangible (Dimensi Kepuasan Pelanggan) :</p> <p>A. apakah air yang dihasilkan sudah memenuhi standar air bersih yang sudah ditentukan ? (tidak berwarna,tidak berbau,dan tidak berasa)</p> <p>B. Apakah sumber air bersih sudah memadai untuk seluruh pelanggan air bersih ?</p>	<p>A. Iya sudah karna sudah diperhitungkan dan dicek kualitasnya sebelum disalurkan kepada konsumen</p> <p>B. Untuk saat ini Baru bisa untuk warna yang sudah lama menetap saja dikarenakan sekarang banyak pendatang jadi diikutkan PAM perorangan</p>
2.	<p>Reability (Dimensi dapat dipercaya) :</p> <p>B. keuntungan atau laba yang diperoleh disalurkan untuk kegiatan apa saja ?</p> <p>B. apakah pembukuannya transparan ?</p> <p>C. mengenai pembayaran air bersih dilakukan pada tanggal berapa ?</p>	<p>A. Disalurkan untuk kegiatan sedekah desa,nyadran dan kegiata desa lainnya</p> <p>B. Pembukuannya sangat transparan karna dicetak / copy saat RAT (rapat anggota tahunan) yang diseenggarakan setahun sekali di balai RW</p> <p>C. Untuk tanggal tidak pasti tapi diambil dari minggu ke 2 ataupun pertengahan bulan</p>
3.	<p>responsiviness (Respon cepat dan tanggap) :</p> <p>A. jika ada kerusakan pipa paralon diarea pinggir jalan siapa yang memperbaiki ?</p> <p>B. jika pipa di salah satu rumah warga mengalami kerusakan apakah petugas air bersih akan sigap langsung memperbaiki ? apa dibetulkan sendiri oleh pihak yang bersangkutan ?</p>	<p>A. Untuk masalah kerusakan biasanya petugas air bersih bagian lapangan yang memperbaiki</p> <p>B. Iya langsung diperbaiki namun sering terjadi kurangnya komunikasi antar petugas yang membuat proses perbaikan terhambat dan lama</p>

<p>4.</p>	<p>assurance (jaminan yang diperoleh) :</p> <p>A. jika ada kerusakan pipa paralon yang menyebabkan pembekakan dalam pembayaran apakah akan mendapatkan keringanan pembayaran ?</p> <p>B. jika ada komplain dari warga mengenai air yang susah mengalir diarea rumahnya apakah petugas siap untuk mengatasinya 24 jam ?</p>	<p>A. Ya, akan mendapatkan keringanan berupa potongan setengah dari pembayaran dan angsuran atau bisa dicicil setiap bulannya</p> <p>B. Siap, tapi juga melihat waktu jadi dilakukan perbaikan seadanyadulu baru besoknya diperbaiki secara total atau menyeluruh</p>
<p>5.</p>	<p>emphaty (keadaan mental untuk memahami perasaan pelanggan secara tulus) :</p> <p>A. Jika ada pelanggan air bersih yang sedang mengalami kesulitan dalam pembayaran solusi apa yang diberikan ?</p>	<p>B. Ya itu tadi, bisa melakukan cicilan dan mendapatkan potongan pembayaran selama 3 bulan</p>
<p>6.</p>	<p>mengenai pencatatan keuangan :</p> <p>A. apakah pencatatan keuangannya sudah menggunakan prosedur sesuai SAK ETAP ?</p> <p>B. bagaimana pelaporan keuangannya ?</p> <p>C. Pertanggung jawaban yang dilakukan setiap tahunnya seperti apa ?</p>	<p>A. Untuk sistemnya sendiri masih menggunakan penulisa manual, tapi prosedurnya sudah mencakup data SAK ETAP dari rincian setiap bulannya, laba, pengeluaran dan neraca saldo sudah dibukukan setiap tahun</p> <p>B. Pelaporan keuangannya sendiri dilakukan setiap satu tahun sekali di balai RW 03</p> <p>C. Mengcopy laporan untuk dibagikan kepada konsumen yang datang diacara RAT di balai RW lalu dibacakan rinciannya bagaimana</p>

7.	<p>pengalokasian dana bumdes :</p> <p>A. dana yang diperoleh setiap bulannya dialokasikan untuk apa saja ?</p> <p>B. Acara apa saja yang menggunakan suntikan dana bumdes ?</p> <p>C. rata-rata berapa Pengeluaran Untuk perbaikan mesin pompa air yang diambil dari dana bumdes ?</p>	<p>A. Untuk pembangunan masjid jami assalam, renovasi mushola al-amin, acara desa, rapat desa dan masih banyak lagi</p> <p>B. Nyadran dan sedekah desa</p> <p>C. Bisa 5-10 juta jika ada kerusakan pada mesin pompa</p>

Hasil Wawancara III

Informan : Bpk. Sungkono
 Jabatan : Ketua RW
 Waktu : 20 November 2022
 Tempat : Rumah Bpk.sungkono

No	PERTANYAAN	TANGGAPAN
----	------------	-----------

<p>1.</p>	<p>Tangible (Dimensi Kepuasan Pelanggan) :</p> <p>A. apakah air yang dihasilkan sudah memenuhi standar air bersih yang sudah ditentukan ? (tidak berwarna,tidak berbau,dan tidak berasa)</p> <p>B. Apakah sumber air bersih sudah memadai untuk seluruh pelanggan air bersih ?</p>	<p>A. Iya sudah karena sudah diperhitungkan dan dicek kualitasnya sebelum disalurkan kepada konsumen</p> <p>B. Untuk saat ini Baru bisa untuk warna yang sudah lama menetap saja dikarenakan sekarang banyak pendatang jadi diikutkan PAM perorangan</p>
<p>2.</p>	<p>Reliability (Dimensi dapat dipercaya) :</p> <p>C. keuntungan atau laba yang diperoleh disalurkan untuk kegiatan apa saja ?</p> <p>B. apakah pembukuannya transparan ?</p> <p>C. mengenai pembayaran air bersih dilakukan pada tanggal berapa ?</p>	<p>A. Disalurkan untuk kegiatan sedekah desa,nyadran dan kegiatan desa lainnya</p> <p>B. Pembukuannya sangat transparan karena dicetak / copy saat RAT (rapat anggota tahunan) yang diseenggarakan setahun sekali di balai RW</p> <p>C. Untuk tanggal tidak pasti tapi diambil dari minggu ke 2 ataupun pertengahan bulan</p>
<p>3.</p>	<p>responsiveness (Respon cepat dan tanggap) :</p> <p>A. jika ada kerusakan pipa paralon di area pinggir jalan siapa yang memperbaiki ?</p> <p>B. jika pipa di salah satu rumah warga mengalami kerusakan apakah petugas air bersih akan sigap langsung memperbaiki ? apa dibetulkan sendiri oleh pihak yang bersangkutan ?</p>	<p>A. Untuk masalah kerusakan biasanya petugas air bersih bagian lapangan yang memperbaiki</p> <p>B. Iya langsung diperbaiki namun sering terjadi kurangnya komunikasi antar petugas yang membuat proses perbaikan terhambat dan lama</p>

<p>4.</p>	<p>assurance (jaminan yang diperoleh) :</p> <p>A. jika ada kerusakan pipa paralon yang menyebabkan pembekakan dalam pembayaran apakah akan mendapatkan keringanan pembayaran ?</p> <p>B. jika ada komplain dari warga mengenai air yang susah mengalir diarea rumahnya apakah petugas siap untuk mengatasinya 24 jam ?</p>	<p>A. Ya, akan mendapatkan keringanan berupa potongan setengah dari pembayaran dan angsuran atau bisa dicicil setiap bulannya</p> <p>B. Siap, tapi juga melihat waktu jadi dilakukan perbaikan seadanyadulu baru besoknya diperbaiki secara total atau menyeluruh</p>
<p>5.</p>	<p>emphaty (keadaan mental untuk memahami perasaan pelanggan secara tulus) :</p> <p>A. Jika ada pelanggan air bersih yang sedang mengalami kesulitan dalam pembayaran solusi apa yang diberikan ?</p>	<p>A. Ya itu tadi, bisa melakukan cicilan dan mendapatkan potongan pembayaran selama 3 bulan</p>
<p>6.</p>	<p>mengenai pencatatan keuangan :</p> <p>A. apakah pencatatan keuangannya sudah menggunakan prosedur sesuai SAK ETAP ?</p> <p>B. bagaimana pelaporan keuangannya ?</p> <p>C. Pertanggung jawaban yang dilakukan setiap tahunnya seperti apa ?</p>	<p>A. Untuk sistemnya sendiri masih menggunakan penulisa manual, tapi prosedurnya sudah mencakup data SAK ETAP dari rincian setiap bulannya, laba, pengeluaran dan neraca saldo sudah dibukukan setiap tahun</p> <p>B. Pelaporan keuangannya sendiri dilakukan setiap satu tahun sekali di balai RW 03</p> <p>C. Mengcopy laporan untuk dibagikan kepada konsumen yang datang diacara RAT di balai RW lalu dibacakan rinciannya bagaimana</p>

7.	<p>pengalokasian dana bumdes :</p> <p>A. dana yang diperoleh setiap bulannya dialokasikan untuk apa saja ?</p> <p>B. Acara apa saja yang menggunakan suntikan dana bumdes ?</p> <p>C. rata-rata berapa Pengeluaran Untuk perbaikan mesin pompa air yang diambil dari dana bumdes ?</p>	<p>A. Untuk pembangunan masjid jami assalam, renovasi mushola al-amin, acara desa, rapat desa dan masih banyak lagi</p> <p>B. Nyadran dan sedekah desa</p> <p>C. Bisa 5-10 juta jika ada kerusakan pada mesin pompa</p>

Hasil Wawancara IV

Informan : Ibu.Sulinem
 Jabatan : Konsumen PAM
 Waktu : 21 November 2022
 Tempat : Rumah ibu sulinem

No	PERTANYAAN	TANGGAPAN
1.	<p>Tangilable (Dimensi Kepuasan Pelanggan) :</p> <p>A. apakah air yang dihasilkan sudah memenuhi standar air bersih yang sudah ditentukan ? (tidak berwarna,tidak berbau,dan tidak berasa)</p> <p>B. Apakah sumber air bersih sudah memadai untuk seluruh pelanggan air bersih ?</p>	<p>A. Menurut saya airnya sangat jernih dan segar seperti air pegunungan</p> <p>B. Kalo saya pribadi sih sudah cukup soalnya saya bisa memakai air kapan saja tanpa kendala</p>
2.	<p>Reability (Dimensi dapat dipercaya) :</p> <p>D. keuntungan atau laba yang diperoleh disalurkan untuk kegiatan apa saja ?</p> <p>B. apakah pembukuannya transparan ?</p> <p>C. mengenai pembayaran air bersih dilakukan pada tanggal berapa ?</p>	<p>A. Disalurkan untuk kegiatan sedekah desa,nyadran dan kegiata desa lainnya</p> <p>B. Pembukuannya sangat transparan karna dicetak / copy saat RAT (rapat anggota tahunan) yang diseenggarakan setahun sekali di balai RW</p> <p>C. Untuk tanggal tidak pasti tapi diambil dari minggu ke 2 ataupun pertengahan bulan</p>
3.	<p>responsiviness (Respon cepat dan tanggap) :</p> <p>A. jika ada kerusakan pipa paralon diarea pinggir jalan siapa yang memperbaiki ?</p> <p>B. jika pipa di salah satu rumah warga mengalami kerusakan apakah petugas air bersih akan sigap langsung memperbaiki ? apa dibetulkan sendiri oleh pihak yang bersangkutan ?</p>	<p>A. Diperbaiki langsung sama petugas air bersih</p> <p>B. Biasanya langsung diperbaiki cuman agak lama proses perbaikannya</p>

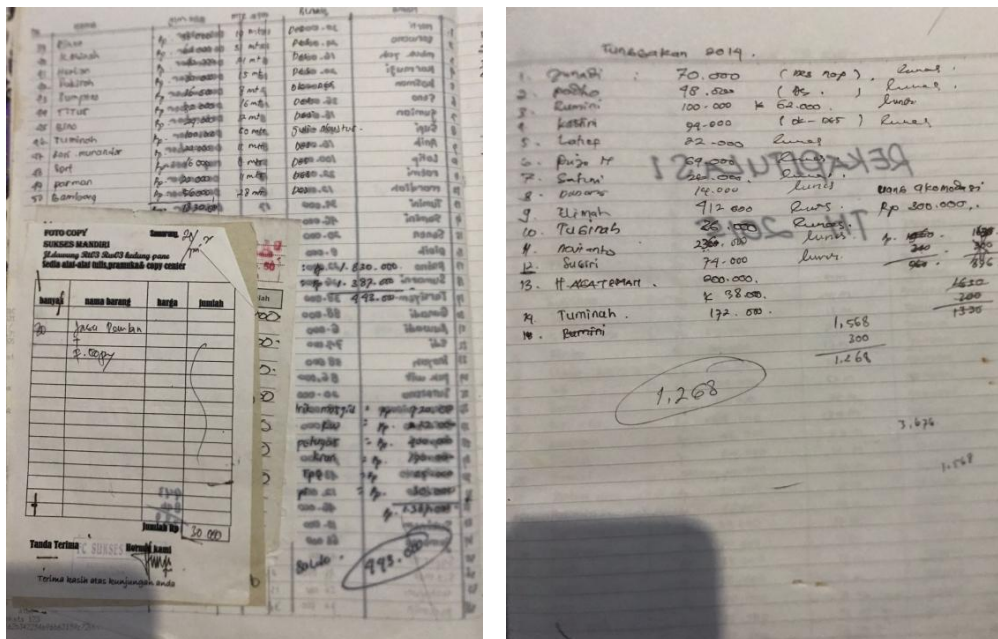
<p>4.</p>	<p>assurance (jaminan yang diperoleh) :</p> <p>A. jika ada kerusakan pipa paralon yang menyebabkan pembekakan dalam pembayaran apakah akan mendapatkan keringanan pembayaran ?</p> <p>B. jika ada komplain dari warga mengenai air yang susah mengalir diarea rumahnya apakah petugas siap untuk mengatasinya 24 jam ?</p>	<p>A. Dapat potongan setengah dari pembayaran dan angsuran atau bisa dicicil setiap bulannya</p> <p>B. Biasanya ditelfon langsung datang untuk mengecek kerusakan yang terjadi</p>
<p>5.</p>	<p>emphaty (keadaan mental untuk memahami perasaan pelanggan secara tulus) :</p> <p>A. Jika ada pelanggan air bersih yang sedang mengalami kesulitan dalam pembayaran solusi apa yang diberikan ?</p>	<p>A. Biasanya mendapatkan keringanan dalam pembayaran sampai 3 bulan dan dapat diangsur</p>

DOKUMENTASI WAWANCARA





DOKUMENTASI PEMBUKUAN AIR BERSIH



CONTOH PENYIMPANAN DATA SECARA EXCEL

NO	NAMA	M3 X 3000	JUMLAH	PARAF
1.	SUPALI	20	60.000	
2.	RINTO	31	93.000	
3.	SEKEN	25	75.000	
4.	BAMBANG	16	54.000	
5.	BUDI	11	33.000	
6.	RAHMAT	23	69.000	
7.	DANI	15	45.000	
8.	FAJAR	17	51.000	
9.	HUDA	13	39.000	

PELANGGAN AIR BERSIH
RW. III
Kel. Kedungpane

No. 53

NAMA Sutimah

ALAMAT Rt 04

TAHUN :

NO	BULAN	TANGGAL	JUMLAH METER	TOTAL PEMBAYARAN	KETERANGAN
1	Januari	722	27	71.000	Luas
2	Februari	705	24	72.000	
3	Maret	774	28	89.000	Luas
4	April	806	29	102.000	Luas
5	Mai	837	27	81.000	Luas
6	Juni	864	27	81.000	Luas
7	Juli	894	30	90.000	Luas
8	Agustus	925	31	93.000	Luas
9	September	957	32	96.000	Luas
10	Oktober	982	25	75.000	Luas
11	November				
12	Desember				

TAHUN :

NO	BULAN	TANGGAL	JUMLAH METER	TOTAL PEMBAYARAN	KETERANGAN
1	Januari				
2	Februari				
3	Maret				
4	April				
5	Mai				
6	Juni				
7	Juli				
8	Agustus				
9	September				
10	Oktober				
11	November				
12	Desember				