



Lampiran 1 Data Awal Penelitian

Jumlah Pelanggan dan Kondisi Pengelolaan Usaha Air Desa pada BUMDes

No	Lokasi	Potensi Aktif
1	Total Pelanggan Terdaftar	918
2	Pelanggan Aktif	299
3	Pelanggan Menunggak (>3 bulan)	69
4	Sambungan Rumah (SR) Baru Tahun 2025	57
5	Sambungan Tidak Aktif/Rusak	15
Total		1.358

Sumber: Data Pengelola Unit Usaha Air BUMDes 2025



Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

A. Tujuan

Kegiatan wawancara dilaksanakan untuk memperoleh informasi tentang:

- a. Strategi pengelolaan usaha air desa yang diterapkan oleh BUMDes Desa Tukad Mungga.
- b. Kendala kendala yang dihadapi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di D esa Tukad Mungga dalam menjalankan strategi pengelolaan usaha air desa
- c. Optimalisasi Strategi Pengelolaan Usaha Air Desa oleh BUMDes di Desa Tukad Mungga

B. Informasi

Kegiatan ini menggali informasi dari informan yakni pelanggan Air dan Ketua BUMDes Desa Tukad Mungga

- C. Kisi-kisi pedoman wawancara terdapat pada tabel berikut.

KISI-KISI PANDUAN WAWANCARA DENGAN PENGELOLA BUMDES

Sumber/Responden	Tema	Pertanyaan
Ketua BUMDes Desa Tukad Mungga	1. Strategi Pengelolaan Usaha Air Desa.	1. Sejak kapan unit usaha air desa mulai dikelola oleh BUMDes Desa Tukad Mungga? 2. Bagaimana sistem pengelolaan air desa yang diterapkan (pencatatan meter, penagihan, distribusi)? 3. Seberapa besar tingkat tunggakan pembayaran air di Desa Tukad Mungga? 4. Faktor-faktor apa yang menyebabkan masyarakat menunggak pembayaran air
	2. Permasalahan Tunggakan Pembayaran Air Desa	5. Apakah terdapat perbedaan karakteristik pelanggan yang rutin membayar dan yang menunggak? 6. Bagaimana dampak tunggakan terhadap operasional dan keuangan BUMDes?

KISI-KISI PANDUAN WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

Sumber/Responden	Tema	Pertanyaan
Pelanggan Air Desa Tukad Mungga	2. Persepsi terhadap Pelayanan Air Desa	<p>11. Sejak kapan unit usaha air desa mulai dikelola oleh BUMDes Desa Tukad Mungga?</p> <p>12. Menurut Bapak/Ibu, apa saja kendala yang masih dihadapi dalam pengelolaan usaha air desa?</p> <p>13. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan lagi dalam pengelolaan distribusi air desa agar lebih optimal??</p> <p>14. Bagaimana sikap atau tindakan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran?</p> <p>15. Apakah Bapak/Ibu selalu membayar tagihan tepat waktu?</p> <p>16. Jika pernah menunggak, apa alasan utamanya?</p> <p>17. Apakah ada kendala ekonomi yang mempengaruhi pembayaran air?</p> <p>18. Apa ada kendala ekonomi yang mempengaruhi pembayaran air ?</p> <p>19. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, upaya yang dilakukan oleh pengelola BUMDes dalam menangani atau mengurangi tunggakan pembayaran air dari pelanggan</p> <p>20. Apakah menurut Bapak/Ibu sistem sanksi atau kebijakan yang diterapkan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak sudah adil dan membantu menyelesaikan masalah pembayaran?</p>

Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara

Transkrip Wawancara terhadap Informan Kunci

A. Identitas informan kunci

1. Nama : Buda Darma Laksana
2. Tempat Tinggal : Desa Tukad Mungga , Kabupaten Buleleng
3. Pekerjaan : Ketua Badan Usaha Milik Desa

B. Hasil wawancara informan kunci

1. Sejak kapan unit usaha air desa mulai dikelola oleh BUMDes Desa Tukad Mungga?

<Unit usaha air desa (PAM Desa) di Desa Tukad Mungga mulai dikelola oleh BUMDes Dharma Usaha Desa Tukad Mungga sejak 15 Oktober 2016, bersamaan dengan berdirinya dan mulai beroperasinya BUMDes tersebut. Pengelolaan unit usaha air desa ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan penyediaan air bersih bagi masyarakat sekaligus menjadi salah satu sumber pendapatan desa melalui kegiatan usaha yang dikelola secara mandiri oleh BUMDes. Dengan pengelolaan oleh BUMDes, operasional dan pengembangan layanan air bersih di Desa Tukad Mungga diharapkan dapat berjalan lebih efektif, transparan, serta memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi masyarakat desa.=

2. Bagaimana sistem pengelolaan air desa yang diterapkan (pencatatan meter, penagihan, distribusi)?

<Sistem pengelolaan air desa di Desa Tukad Mungga yang dikelola oleh BUMDes Dharma Usaha Desa Tukad Mungga dilakukan melalui beberapa tahapan operasional yang meliputi pencatatan meter, penagihan, dan distribusi

air kepada masyarakat. Pencatatan meter dilakukan secara berkala setiap bulan oleh petugas dengan mendatangi rumah pelanggan untuk mencatat angka pemakaian air pada meteran. Data pemakaian tersebut kemudian digunakan sebagai dasar perhitungan tagihan air yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Selanjutnya, proses penagihan dilakukan oleh petugas BUMDes dengan menyampaikan jumlah tagihan kepada pelanggan dan mengumpulkan pembayaran sesuai periode yang telah ditentukan. Sementara itu, distribusi air dilakukan melalui jaringan pipa yang telah dipasang dari sumber air menuju rumah-rumah warga sehingga masyarakat dapat memperoleh akses air bersih secara langsung dan berkelanjutan. Sistem ini bertujuan untuk memastikan pelayanan air bersih berjalan tertib, terkontrol, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat desa.=

3. Seberapa besar tingkat tunggakan pembayaran air di Desa Tukad Mungga?

<Tingkat tunggakan pembayaran air di Desa Tukad Mungga umumnya masih terjadi, namun jumlahnya relatif dapat dikendalikan melalui sistem penagihan yang dilakukan oleh pengelola. Unit usaha air desa yang dikelola oleh **BUMDes Dharma Usaha Desa Tukad Mungga** secara rutin melakukan penagihan setiap bulan kepada pelanggan. Sebagian pelanggan terkadang mengalami keterlambatan pembayaran selama 1–2 bulan, sehingga menimbulkan tunggakan, namun petugas biasanya memberikan peringatan dan melakukan penagihan langsung ke rumah pelanggan. Jika tunggakan berlangsung lebih lama, pengelola dapat memberikan sanksi berupa peringatan hingga pembatasan layanan air. Secara umum, tingkat tunggakan tidak terlalu tinggi karena sebagian besar masyarakat tetap berupaya membayar tagihan air secara berkala agar pelayanan air bersih tetap berjalan dengan baik.=

4. Faktor-faktor apa yang menyebabkan masyarakat menunggak pembayaran air ?

=Beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat menunggak pembayaran air di Desa Tukad Mungga yang dikelola oleh **BUMDes Dharma Usaha Desa**

Tukad Mungga antara lain kondisi ekonomi masyarakat yang tidak stabil sehingga pembayaran tagihan air sering kali ditunda ketika kebutuhan rumah tangga lain dianggap lebih mendesak. Selain itu, kurangnya kesadaran atau kedisiplinan sebagian pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu juga menjadi penyebab terjadinya tunggakan. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah kesibukan masyarakat sehingga terlambat melakukan pembayaran, serta adanya anggapan bahwa layanan air desa masih dapat digunakan meskipun pembayaran belum dilakukan. Dalam beberapa kasus, keterlambatan pencatatan meter atau penyampaian tagihan juga dapat memengaruhi ketepatan waktu pembayaran oleh pelanggan.=

5. Apakah terdapat perbedaan karakteristik pelanggan yang rutin membayar dan yang menunggak?

=Terdapat beberapa perbedaan karakteristik antara pelanggan yang rutin membayar dan yang menunggak pembayaran air di Desa Tukad Mungga yang dikelola oleh **BUMDes Dharma Usaha Desa Tukad mungga**. Pelanggan yang rutin membayar umumnya memiliki tingkat kesadaran dan kedisiplinan yang lebih tinggi terhadap kewajiban pembayaran layanan air, serta kondisi ekonomi yang relatif lebih stabil sehingga mampu memenuhi tagihan setiap bulan. Selain itu, mereka biasanya memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya keberlanjutan layanan air bersih bagi masyarakat. Sebaliknya, pelanggan yang menunggak umumnya dipengaruhi oleh kondisi ekonomi yang kurang stabil, kurangnya kesadaran untuk membayar tepat waktu, atau adanya prioritas kebutuhan lain yang dianggap lebih mendesak. Faktor kebiasaan dalam mengelola keuangan rumah tangga juga dapat memengaruhi apakah pelanggan tersebut cenderung membayar tepat waktu atau mengalami keterlambatan pembayaran.=

6. Bagaimana dampak tunggakan terhadap operasional dan keuangan BUMDes?

=Tunggakan pembayaran air oleh pelanggan dapat memberikan dampak terhadap operasional dan kondisi keuangan **BUMDes Dharma Usaha Desa Tukad Mungga**. Secara operasional, tunggakan dapat menghambat

kelancaran pengelolaan layanan air karena dana yang seharusnya digunakan untuk biaya perawatan jaringan pipa, perbaikan fasilitas, serta operasional petugas menjadi berkurang. Dari sisi keuangan, tingginya tunggakan menyebabkan pendapatan BUMDes tidak dapat diterima secara optimal dan tepat waktu, sehingga dapat memengaruhi kemampuan BUMDes dalam menutup biaya operasional serta mengembangkan unit usaha air desa. Selain itu, jika tunggakan terjadi dalam jumlah besar dan dalam jangka waktu yang lama, hal tersebut juga dapat berdampak pada stabilitas keuangan BUMDes serta menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat desa.=



Transkrip Wawancara terhadap Informan Penelitian

A. Identitas informan 1

1. Nama : Kadek Jelih
2. Umur : 46 Tahun
3. Pendidikan : SMP
4. Tempat Tinggal : Tukad Mungga, Kabupaten Buleleng
5. Pekerjaan : Ibu Rumang Tangga

B. Hasil wawancara informan 1

1. Bagaimana cara BUMDes memastikan bahwa aliran air tetap tersedia dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari?

Saya melihat bahwa pengelolaan usaha air desa yang dilakukan oleh BUMDes di Desa Tukad Mungga sudah berjalan dengan cukup baik. Pengelola biasanya melakukan pengecekan secara berkala terhadap jaringan pipa dan aliran air agar distribusi air kepada masyarakat tetap lancar. Selain itu, BUMDes juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga fasilitas air serta membayar iuran secara tepat waktu. Menurut saya, strategi tersebut cukup membantu dalam menjaga kelancaran pelayanan air desa sehingga masyarakat tetap dapat memenuhi kebutuhan air bersih dalam kehidupan sehari-hari (Wawamcara Dengan KJ 03/03/2026)

2. Menurut Bapak/Ibu, apa saja kendala yang masih dihadapi dalam pengelolaan usaha air desa?

<Menurut saya, pengelolaan usaha air desa oleh BUMDes sudah berjalan cukup baik, terutama dalam hal pelayanan distribusi air yang mulai lebih

teratur dibandingkan sebelumnya. Namun, masih terdapat kendala pada aspek kesadaran sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya disiplin dalam membayar iuran air tepat waktu. Hal ini sering menyebabkan keterlambatan pemasukan dana operasional BUMDes sehingga sedikit menghambat perawatan jaringan air. Selain itu, komunikasi antara pengelola dan masyarakat juga perlu ditingkatkan agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait kebijakan pembayaran dan pemeliharaan fasilitas air .(Wawancara Dengan KJ 03/03/2026).

3. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan lagi dalam pengelolaan distribusi air desa agar lebih optimal?

Saya melihat bahwa pengelolaan usaha air desa di Desa Tukad Mungga sudah cukup optimal dalam hal distribusi air kepada masyarakat. Pihak BUMDes secara rutin melakukan pengecekan terhadap jaringan pipa dan instalasi air yang ada di lapangan untuk memastikan bahwa aliran air tetap berjalan dengan lancar ke seluruh wilayah pelayanan. Upaya pengecekan ini dilakukan secara berkala sebagai bentuk antisipasi terhadap kemungkinan terjadinya kerusakan atau gangguan pada jaringan distribusi air. Selain itu, apabila dalam pelaksanaannya ditemukan adanya gangguan seperti kebocoran pipa, penurunan tekanan air, atau kerusakan pada instalasi, pihak BUMDes biasanya langsung mengambil tindakan cepat dengan melakukan perbaikan di lokasi tersebut. Respons yang cukup cepat ini membuat gangguan layanan tidak berlangsung terlalu lama sehingga masyarakat tetap dapat memperoleh akses air bersih seperti biasa..=

4. Bagaimana sikap atau tindakan BUMDes terhadap pelanggan yang

menunggak pembayaran?

<Pembayaran air biasanya dilakukan setiap bulan. Kalau ada keterlambatan pembayaran, biasanya akan diberikan pemberitahuan terlebih dahulu oleh petugas. Menurut saya sistem ini sudah cukup tertib karena masyarakat jadi tahu kewajiban mereka untuk membayar tepat waktu.=.

5. Apakah Bapak/Ibu selalu membayar tagihan tepat waktu?

<Biasanya kalau ada yang menunggak pembayaran, pihak BUMDes akan mengingatkan terlebih dahulu kepada pelanggan. Kalau masih belum dibayar dalam waktu tertentu, biasanya akan dikenakan denda sesuai dengan aturan yang berlaku.=

6. Jika pernah menunggak, apa alasan utamanya?

<Saya berusaha membayar tepat waktu, tetapi kadang-kadang pernah juga terlambat karena ada keperluan lain. Namun biasanya saya tetap membayar dalam waktu yang tidak terlalu lama setelah diingatkan oleh petugas.=

7. Apakah ada kendala ekonomi yang mempengaruhi pembayaran air?

<Saya pernah menunggak pembayaran karena pada waktu itu kondisi keuangan sedang kurang baik, sehingga pembayaran air sempat tertunda. Tetapi setelah ada pemasukan, saya langsung membayar tunggakan tersebut.

8. Apa ada Kendala ekonomi yang mempengaruhi pembayaran air ?

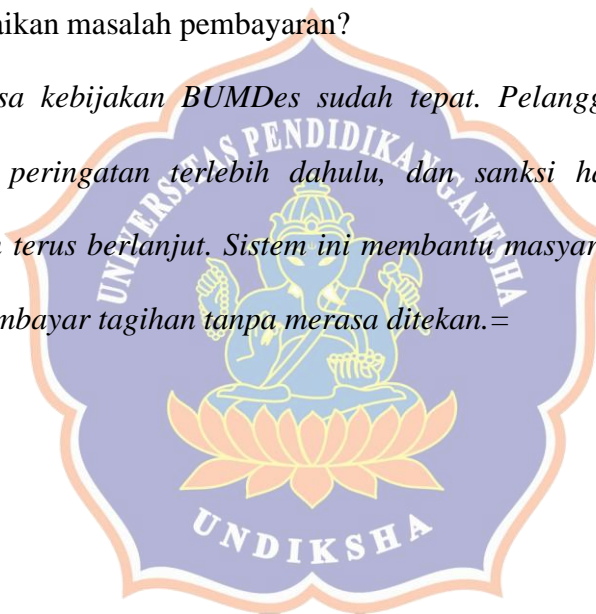
<Menurut Pendapat saya iya Karena kendala ekonomi cukup berpengaruh. Kadang penghasilan tidak menentu, apalagi kalau sedang sepi pekerjaan, jadi pembayaran iuran air sering tertunda karena harus mendahulukan kebutuhan pokok sehari-hari.==

9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, upaya yang dilakukan oleh pengelola BUMDes dalam menangani atau mengurangi tunggakan pembayaran air dari pelanggan

<Menurut pengalaman saya, jika telat membayar, BUMDes tidak langsung memberi sanksi. Biasanya mereka menunggu beberapa hari dan mengingatkan pelanggan agar melunasi tagihan. Kalau tetap tidak dibayar, baru kemudian ada tindakan lebih lanjut sesuai aturan.=

10. Apakah menurut Bapak/Ibu sistem sanksi atau kebijakan yang diterapkan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak sudah adil dan membantu menyelesaikan masalah pembayaran?

<Saya rasa kebijakan BUMDes sudah tepat. Pelanggan yang menunggak diberikan peringatan terlebih dahulu, dan sanksi hanya diterapkan jika tunggakan terus berlanjut. Sistem ini membantu masyarakat agar tetap tertib dalam membayar tagihan tanpa merasa ditekan.=



Transkrip Wawancara terhadap Informan Penelitian

A. Identitas informan 2

1. Nama : Luh Mariasih
2. Umur : 45 Tahun
3. Pendidikan : Sd
4. Tempat Tinggal : Tukad Mungga
5. Pekerjaan : karyawan swasta

B. Hasil wawancara informan 2

1. Bagaimana cara BUMDes memastikan bahwa aliran air tetap tersedia dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari?

Menurut saya pengelolaan air desa oleh BUMDes di Desa Tukad Mungga sudah berjalan cukup baik. Air bersih sangat penting bagi kebutuhan sehari-hari di rumah, sehingga keberadaan layanan air desa ini sangat membantu masyarakat. Saya sebagai warga juga berusaha mendukung pengelolaan tersebut dengan membayar iuran air secara rutin dan menggunakan air seperlunya. Dengan adanya pengelolaan dari BUMDes, masyarakat menjadi lebih mudah mendapatkan air bersih

2. Menurut Bapak/Ibu, apa saja kendala yang masih dihadapi dalam pengelolaan usaha air desa?

Saya menilai bahwa kendala utama yang dihadapi BUMDes dalam pengelolaan air desa adalah keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola teknis distribusi air. Petugas yang ada saat ini masih terbatas sehingga ketika terjadi kerusakan pipa atau gangguan teknis, penanganannya menjadi lambat. Selain itu, kurangnya pelatihan teknis juga membuat pengelola belum sepenuhnya mampu

mengatasi masalah yang lebih kompleks. Meskipun demikian, BUMDes tetap berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai kemampuan yang ada

3. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan lagi dalam pengelolaan distribusi air desa agar lebih optimal?

Menurut saya, strategi pengelolaan usaha air desa sudah cukup baik terutama dalam hal penanganan gangguan. Ketika terjadi kerusakan atau kebocoran pipa, pengelola BUMDes cukup cepat turun ke lapangan untuk melakukan perbaikan. Hal ini menunjukkan adanya upaya optimalisasi agar pelayanan air kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik.

4. Bagaimana sistem pembayaran yang diterapkan oleh BUMDes (misalnya pembayaran bulanan, denda keterlambatan, dll.) menurut Bapak/Ibu??

<Setahu saya sistem pembayaran air dari BUMDes dilakukan setiap bulan. Biasanya petugas datang untuk mencatat penggunaan air dan kemudian masyarakat melakukan pembayaran sesuai dengan pemakaian. Menurut saya sistem ini sudah cukup baik dan mudah dipahami oleh masyarakat.=

5. Bagaimana sikap atau tindakan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran?

<Setahu saya kalau ada pelanggan yang menunggak pembayaran, biasanya pihak BUMDes akan memberikan peringatan terlebih dahulu. Petugas biasanya datang atau menyampaikan secara langsung agar pelanggan segera melakukan pembayaran. Jadi tidak langsung diberikan sanksi, tetapi diberikan kesempatan terlebih dahulu.=

6. Apakah Bapak/Ibu selalu membayar tagihan tepat waktu?

<Biasanya saya berusaha membayar tagihan air tepat waktu setiap bulan. Ketika petugas datang untuk melakukan penagihan atau pencatatan meter air, saya langsung melakukan pembayaran agar tidak menunggak.=

7. Jika pernah menunggak, apa alasan utamanya?

<Kalau saya pernah menunggak sekali, biasanya karena lupa melakukan pembayaran tepat waktu. Namun setelah diingatkan oleh petugas BUMDes, saya segera melunasi tagihan tersebut.=

8. Apakah ada kendala ekonomi yang mempengaruhi pembayaran air?

<Menurut saya secara umum tidak terlalu ada kendala ekonomi yang besar dalam pembayaran air, karena tarif yang ditetapkan masih cukup terjangkau. Namun bagi sebagian masyarakat yang memiliki penghasilan tidak tetap, terkadang pembayaran bisa sedikit terlambat.=

9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, upaya yang dilakukan oleh pengelola BUMDes dalam menangani atau mengurangi tunggakan pembayaran air dari pelanggan

<Kalau ada keterlambatan pembayaran, pihak BUMDes biasanya memberikan peringatan terlebih dahulu. Petugas datang atau mengingatkan melalui pesan agar pelanggan segera membayar tagihan yang tertunda.=

10. Apakah menurut Bapak/Ibu sistem sanksi atau kebijakan yang diterapkan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak sudah adil dan membantu menyelesaikan masalah pembayaran?

<Menurut saya sistem sanksi yang diterapkan BUMDes sudah cukup adil. Mereka tidak langsung menghukum pelanggan yang menunggak, tetapi memberikan peringatan dan kesempatan untuk membayar.

Transkrip Wawancara terhadap Informan Penelitian

A. Identitas informan 3

1. Nama : Luh Merta
2. Umur : 48Tahun
3. Pendidikan : Smp
4. Tempat Tinggal : Tukad Mungga
5. Pekerjaan : Buruh

B. Hasil wawancara informan 3

1. Bagaimana cara BUMDes memastikan bahwa aliran air tetap tersedia dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari?

Menurut saya, pengelolaan usaha air desa yang dilakukan oleh BUMDes di Desa Tukad Mungga sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari. Dari penghasilan keluarga, saya berusaha menyisihkan sebagian untuk membayar iuran air desa secara rutin. Memang terkadang kondisi ekonomi tidak menentu, namun kebutuhan air bersih tetap menjadi prioritas karena sangat penting bagi kegiatan sehari-hari. Dengan perencanaan keuangan yang baik, kami dapat memastikan pembayaran tagihan air dilakukan tepat waktu tanpa harus meminjam uang. Saya juga berusaha menggunakan air secara bijak dan mendukung pengelolaan yang dilakukan oleh BUMDes agar layanan air desa dapat terus berjalan dengan lancar dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat

2. Menurut Bapak/Ibu, apa saja kendala yang masih dihadapi dalam pengelolaan usaha air desa?

Menurut pendapat saya, pengelolaan air desa oleh BUMDes masih terkendala pada kondisi infrastruktur jaringan air yang sudah mulai mengalami kerusakan di beberapa titik. Hal ini disebabkan oleh usia instalasi yang cukup lama dan kurangnya anggaran untuk pemeliharaan fasilitas. Akibatnya, distribusi air ke beberapa wilayah kadang tidak merata dan mengalami gangguan. Namun, masyarakat tetap memahami kondisi tersebut dan berharap adanya perbaikan bertahap dari pihak BUMDes

3. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan lagi dalam pengelolaan distribusi air desa agar lebih optimal?

Saya menilai bahwa pengelolaan iuran air di Desa Tukad Mungga sudah mulai tertata dengan baik. Pihak BUMDes melakukan penagihan secara langsung kepada warga yang menunggak dan juga memberikan pengingat secara berkala. Dengan cara tersebut, pembayaran iuran menjadi lebih tertib dan dapat mendukung keberlangsungan usaha air desa

4. Bagaimana sistem pembayaran yang diterapkan oleh BUMDes (misalnya pembayaran bulanan, denda keterlambatan, dll.) menurut Bapak/Ibu?

<Sistem pembayaran yang diterapkan oleh BUMDes dilakukan secara bulanan berdasarkan jumlah pemakaian air oleh masyarakat. Selain itu, jika terjadi keterlambatan pembayaran biasanya ada aturan tertentu seperti denda atau peringatan agar masyarakat lebih disiplin dalam melakukan pembayaran.=

5. Bagaimana sikap atau tindakan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran?

<BUMDes biasanya memberikan teguran atau peringatan kepada pelanggan yang menunggak pembayaran. Tujuannya agar pelanggan menyadari kewajibannya untuk membayar. Jika tunggakan berlangsung cukup lama, biasanya akan ada tindakan lanjutan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.=

6. Apakah Bapak/Ibu selalu membayar tagihan tepat waktu?

<Sebagai pelanggan saya selalu berusaha membayar tagihan air tepat waktu. Hal tersebut juga sebagai bentuk dukungan terhadap pengelolaan usaha air desa agar dapat berjalan dengan baik.=

7. Jika pernah menunggak, apa alasan utamanya?

<Pernah terjadi keterlambatan pembayaran karena kesibukan pekerjaan sehingga saya tidak sempat melakukan pembayaran pada waktu yang telah ditentukan. Namun keterlambatan tersebut tidak berlangsung lama.=

8. Apakah ada kendala ekonomi yang mempengaruhi pembayaran air?

<Secara umum masyarakat masih mampu membayar tagihan air karena tarifnya relatif terjangkau. Namun bagi beberapa masyarakat dengan kondisi ekonomi tertentu, terkadang memang terdapat keterlambatan pembayaran.=

9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, upaya yang dilakukan oleh pengelola BUMDes dalam menangani atau mengurangi tunggakan pembayaran air dari pelanggan

<BUMDes biasanya bersikap persuasif. Mereka mengingatkan pelanggan yang menunggak pembayaran agar segera menyelesaikan kewajibannya. Hal ini dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekaligus memastikan kelancaran operasional usaha air desa.=

10. Apakah menurut Bapak/Ibu sistem sanksi atau kebijakan yang diterapkan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak sudah adil dan membantu menyelesaikan masalah pembayaran?

<Dari sisi perangkat desa, saya menilai sistem sanksi yang diterapkan cukup adil dan efektif. BUMDes bersikap persuasif kepada pelanggan yang menunggak dan memberi kesempatan untuk menyelesaikan tunggakan. Hal ini mendukung kelancaran operasional usaha air desa sekaligus menjaga hubungan baik dengan masyarakat.=



Transkrip Wawancara terhadap Informan Penelitian

A. Identitas informan 4

1. Nama : Wayan Sukreni
2. Umur : 54 Tahun
3. Pendidikan : Smp
4. Tempat Tinggal : Tukad Mungga
5. Pekerjaan : Buruh

B. Hasil wawancara informan 4

1. Bagaimana cara BUMDes memastikan bahwa aliran air tetap tersedia dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari?

Saya ikut berpartisipasi dalam program air desa karena saya menyadari bahwa kebutuhan air bersih sangat penting bagi kehidupan sehari-hari masyarakat. Layanan air yang dikelola oleh BUMDes di Desa Tukad Mungga sangat membantu warga dalam memenuhi kebutuhan air bersih. Oleh karena itu, saya berusaha mengatur pengeluaran keluarga dengan menyisihkan sebagian pendapatan untuk membayar iuran air secara rutin. Selain itu, saya juga mendukung pengelolaan usaha air desa dengan menggunakan air secara bijak serta menjaga fasilitas air yang telah disediakan. Menurut saya, selama kebutuhan air bersih tetap menjadi kebutuhan utama masyarakat, maka partisipasi dan kedisiplinan warga dalam membayar iuran juga perlu dijaga agar pengelolaan usaha air desa oleh BUMDes dapat terus berjalan dengan baik dan berkelanjutan

2. Menurut Bapak/Ibu, apa saja kendala yang masih dihadapi dalam pengelolaan usaha air desa?

Saya melihat bahwa salah satu kendala yang cukup menonjol adalah masih adanya sebagian masyarakat yang kurang peduli terhadap aturan penggunaan air. Ada yang menggunakan air secara berlebihan tanpa memperhatikan kepentingan bersama, sehingga tekanan distribusi air menjadi tidak stabil. Selain itu, sosialisasi terkait pengelolaan air desa juga dinilai belum merata ke seluruh lapisan masyarakat. Walaupun demikian, BUMDes terus berupaya melakukan pendekatan agar masyarakat lebih sadar akan pentingnya pengelolaan air secara berkelanjutan.=

3. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan lagi dalam pengelolaan distribusi air desa agar lebih optimal?

Dalam pengelolaan usaha air desa, komunikasi antara pengelola BUMDes dan masyarakat sudah cukup baik. Masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan terkait layanan air, dan biasanya cepat ditanggapi oleh pihak pengelola. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan warga

4. Bagaimana sistem pembayaran yang diterapkan oleh BUMDes (misalnya pembayaran bulanan, denda keterlambatan, dll.) menurut Bapak/Ibu?

<Kami menerapkan sistem pembayaran air secara bulanan. Petugas biasanya melakukan pencatatan meter air di rumah pelanggan, kemudian pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian. Jika ada keterlambatan pembayaran, kami biasanya memberikan peringatan terlebih dahulu sebelum menerapkan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.=

5. Bagaimana sikap atau tindakan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran?

<Jika ada pelanggan yang menunggak pembayaran, kami biasanya memberikan peringatan terlebih dahulu. Kami berusaha menyelesaikan secara baik dengan mengingatkan pelanggan agar segera melunasi pembayaran. Namun jika tunggakan sudah terlalu lama, kami dapat memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.=

6. Apakah Bapak/Ibu selalu membayar tagihan tepat waktu?

<Sebagai pelanggan saya berusaha membayar tepat waktu sesuai dengan jadwal pembayaran yang telah ditetapkan. Dengan membayar tepat waktu, pengelolaan usaha air desa juga bisa berjalan lebih lancar.=

7. Jika pernah menunggak, apa alasan utamanya?

<Sebagai pelanggan saya pernah mengalami keterlambatan pembayaran karena pada saat penagihan saya tidak berada di rumah. Jadi pembayaran baru bisa dilakukan pada waktu berikutnya.=

8. Apakah ada kendala ekonomi yang mempengaruhi pembayaran air?

<Berdasarkan pengamatan kami, ada beberapa pelanggan yang mengalami keterlambatan pembayaran karena faktor ekonomi, terutama bagi masyarakat yang memiliki penghasilan tidak tetap. Namun sebagian besar masyarakat tetap berusaha untuk melunasi pembayaran air.=

9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, upaya yang dilakukan oleh pengelola BUMDes dalam menangani atau mengurangi tunggakan pembayaran air dari pelanggan

<.Menurut saya, pengelola cukup aktif mengingatkan masyarakat soal pembayaran air. Biasanya mereka memberi tahu secara langsung atau lewat

pemberitahuan supaya warga ingat membayar tepat waktu, jadi tunggakan bisa dikurangi.=

10. Apakah menurut Bapak/Ibu sistem sanksi atau kebijakan yang diterapkan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak sudah adil dan membantu menyelesaikan masalah pembayaran

<Kami berusaha agar kebijakan sanksi adil bagi semua pelanggan. Peringatan diberikan terlebih dahulu agar pelanggan dapat melunasi tunggakan.



Transkrip Wawancara terhadap Informan Penelitian

A. Identitas informan 5

1. Nama : Wayan Murniasih
2. Umur : 56 Tahun
3. Pendidikan : SD
4. Tempat Tinggal : Tukad Mungga
5. Pekerjaan : Pedagang Sayur

B. Hasil wawancara informan 5

1. Bagaimana cara BUMDes memastikan bahwa aliran air tetap tersedia dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari?
Setiap hari saya harus membagi waktu antara bekerja dan mengurus keluarga, namun saya tetap berusaha memastikan kebutuhan air bersih di rumah dapat terpenuhi dengan baik. Menurut saya, pengelolaan usaha air desa oleh BUMDes di Desa Tukad Mungga sangat membantu masyarakat dalam memperoleh air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, saya selalu berusaha membayar iuran air tepat waktu agar pengelolaan usaha air desa tersebut dapat terus berjalan dengan baik. Meskipun aktivitas saya cukup padat dan kondisi ekonomi kadang tidak menentu, saya tetap berusaha mengatur keuangan keluarga agar pembayaran iuran air tetap menjadi prioritas. Dengan adanya dukungan dari masyarakat melalui pembayaran iuran dan penggunaan air secara bijak, saya berharap pengelolaan usaha air desa oleh BUMDes dapat terus berjalan lancar dan memberikan manfaat bagi seluruh warga.=

2. Menurut Bapak/Ibu, apa saja kendala yang masih dihadapi dalam pengelolaan usaha air desa?

Secara umum, saya melihat bahwa strategi pengelolaan usaha air desa di Desa Tukad Mungga sudah cukup optimal. Pelayanan air cukup lancar, penanganan gangguan cepat, dan pengelolaan iuran juga sudah berjalan. Namun menurut saya, ke depan masih perlu peningkatan agar pelayanan bisa lebih maksimal dan tidak terjadi kendala yang berulang

3. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan lagi dalam pengelolaan distribusi air desa agar lebih optimal?

Secara umum, saya melihat bahwa strategi pengelolaan usaha air desa di Desa Tukad Mungga sudah cukup optimal. Pelayanan air cukup lancar, penanganan gangguan cepat, dan pengelolaan iuran juga sudah berjalan. Namun menurut saya, ke depan masih perlu peningkatan agar pelayanan bisa lebih maksimal dan tidak terjadi kendala yang berulang.=

4. Bagaimana sistem pembayaran yang diterapkan oleh BUMDes (misalnya pembayaran bulanan, denda keterlambatan, dll.) menurut Bapak/Ibu?

<Menurut saya sistem pembayaran yang diterapkan oleh BUMDes sudah cukup jelas, yaitu pembayaran dilakukan setiap bulan. Hal ini memudahkan masyarakat untuk mengatur pengeluaran mereka. Jika ada keterlambatan biasanya pengelola memberikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan.=

5. Bagaimana sikap atau tindakan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran?

<Menurut saya tindakan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak sudah cukup baik. Biasanya pengelola akan memberikan peringatan terlebih dahulu sebelum mengambil tindakan lain. Hal ini dilakukan agar masyarakat tetap diberikan kesempatan untuk menyelesaikan kewajibannya.=

6. Apakah Bapak/Ibu selalu membayar tagihan tepat waktu?

<Sebisa mungkin saya selalu membayar tagihan air tepat waktu setiap bulan. Menurut saya hal itu penting karena pembayaran dari masyarakat juga digunakan untuk biaya operasional dan perawatan jaringan air yang dikelola oleh BUMDes.=

7. Jika pernah menunggak, apa alasan utamanya?

<Pernah sekali menunggak karena lupa jadwal pembayaran. Namun setelah mendapatkan pemberitahuan dari petugas BUMDes, sayalangsung menyelesaikan pembayaran tersebut.=

8. Apakah ada kendala ekonomi yang mempengaruhi pembayaran air?

<Menurut saya faktor ekonomi memang bisa mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam membayar tagihan air, tetapi selama ini tarif yang ditetapkan oleh BUMDes masih cukup terjangkau sehingga sebagian besar masyarakat tetap mampu membayarnya.=

9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, upaya yang dilakukan oleh pengelola BUMDes dalam menangani atau mengurangi tunggakan pembayaran air dari pelanggan?

<.Menurut saya, pengelola selalu berusaha supaya warga tidak menunggak pembayaran air. Mereka sering mengingatkan waktu pencatatan meter atau saat bertemu langsung dengan warga, jadi masyarakat juga lebih sadar untuk

membayar tepat waktu.

10. Apakah menurut Bapak/Ibu sistem sanksi atau kebijakan yang diterapkan BUMDes terhadap pelanggan yang menunggak sudah adil dan membantu menyelesaikan masalah pembayaran?

<Menurut saya, kebijakan BUMDes dalam menangani tunggakan sudah cukup membantu dan adil. Mereka memberi kesempatan kepada pelanggan untuk membayar sebelum sanksi diterapkan. Dengan begitu, masyarakat bisa menyelesaikan kewajibannya tanpa merasa dirugikan.=



Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

A. Dokumentasi Wawancara dengan Informan

(Informan Kunci): Buda Darma Laksana



Gambar 1. Peneliti bersama informan Ketua BUMDes
(03 Maret 2025)

(Informan Utama): Kadek Jelih



Gambar 2. Peneliti bersama informan Pengguna layanan
air Desa
(03 Maret 2026)

(Informan Kedua): Luh Mariasih



Gambar 3. Peneliti bersama informan Pengguna layanan air Desa (03 Maret 2026)

(Informan ketiga): Luh Merta



Gambar 4. Peneliti bersama informan Pengguna layanan air Desa (03 Maret 2026)

(Informan keempat): Wayan Sukreni



Gambar 5. Peneliti bersama informan Pengguna layanan air Desa (04 Maret 2026)

(Informan Kelima): Wayan Murniasih



Gambar 6. Peneliti bersama informan Pengguna layanan air Desa (04 Maret 2026)

Lampiran 05. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 362/UN48.13.1/PT.01.04/2026

Singaraja, 3 Maret 2026

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data dan Penelitian*

Kepada Yth BUMDES Tukad Mungga
di

Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Komang Wahyudi sastrawan
NIM. : 2217011089
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : Pendidikan Ekonomi (S1)

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.
NIP. 196810291993032001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia