

ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Zuhan Islami

islami.zuhan@gmail.com

Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research purpose was to understand the service and public accountability at Surya Sembada Drink Water Local Company Surabaya City. The data collection technique used the preface survey, literature study, interview, documentation and questionnaire. The research was descriptive qualitative design. Moreover, the technique of this research was started from sata collection, processing and data presentation, and conclusion. The research results showed that the service performance at PDAM Surya Sembada Surabaya City had been appropriate with the indicator refeering to PERMENPAN No. 1 year 2015. Then, it referred to accountability measurement at PDAM Surya Sembada with using record of complaining data which still in process from 2016-2017. The data showed that accountability in the company was good due to the accomplishment of society complaints for 2 years. Furthermore, the service performance measurement was based on the society satisfaction survey according to Permenpen No. 14,2017 having nine elements of Society Satisfaction Survey. The result was in good position and got overall index results in amout of 3,1955. While, the society Satisfaction Survey had been converted to 3,1955 multiplied to 25 equalled 79,8875. In brief, the service unit performance was in the good position.

Keywords: performance, public service, accountability, society satisfaction survey

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Pelayanan dan Akuntabilitas publik di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survey pendahuluan, studi kepustakaan, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Jenis penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan, pengolahan dan penyajian data yang diperoleh kemudian menarik kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kinerja pelayanan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah sesuai dengan indikator yang ada pada PERMENPAN No 1 tahun 2015, kemudian untuk pengukuran akuntabilitas pada PDAM Surya Sembada dengan menggunakan rekap data pengaduan yang masih proses mulai tahun 2016-2017 menunjukkan bahwa akuntabilitas pada perusahaan sudah baik karena keluhan-keluhan masyarakat selama 2 tahun bisa diatasi dengan baik. Pengukuran kinerja pelayanan berdasarkan Survei kepuasan masyarakat menurut Permenpan no 14 tahun 2017 ada 9 unsur SKM berada pada posisi baik dan diperoleh hasil indeks secara keseluruhan sebesar 3,1955 dan nilai SKM setelah dikonversi menjadi $3,1955 \times 25 = 79,8875$ yang berarti kinerja unit pelayanan pada posisi baik.

Kata kunci: kinerja, pelayanan publik, akuntabilitas, survei kepuasan masyarakat (SKM)

PENDAHULUAN

Perkembangan organisasi sektor publik saat ini tengah menghadapi tekanan untuk lebih efisien, memperhitungkan biaya ekonomi dan biaya sosial, serta dampak negatif atas aktivitas yang dilakukan. Berbagai tuntutan tersebut menyebabkan akuntansi dapat dengan cepat diterima dan diakui sebagai ilmu yang dibutuhkan untuk mengelola urusan-urusan publik. Akuntansi sektor publik pada awalnya merupakan aktivitas yang terspesialisasi dari suatu profesi yang relative kecil. Namun demikian, saat ini akuntansi sektor publik sedang mengalami proses untuk menjadi disiplin ilmu yang lebih dibutuhkan dan substansial keberadaannya. Organisasi sektor publik tidak boleh diabaikan dan tidak mungkin

dihapuskan keberadaannya dalam suatu negara. Terdapat beberapa alasan mengapa sektor publik diperlukan yaitu yang pertama sektor publik berfungsi menyediakan barang-barang publik yang sangat dibutuhkan masyarakat dan tidak disediakan oleh sektor privat maupun sektor sosial. Yang kedua sektor publik diperlukan sebagai regulator. Dan yang ketiga sektor publik diperlukan sebagai pengelola negara dan pengembalian amanah konstitusi melalui fungsi biokrasi pemerintahan.

Sektor publik juga diperlukan sebagai pelaksana biokrasi pemerintahan. Beberapa tugas dan fungsi sektor publik memang dapat juga dilakukan oleh sektor privat terutama yang terkait dengan penyediaan barang campuran yaitu barang semi privat dan semi publik, seperti layanan transportasi umum, pos dan telekomunikasi, pendidikan, kesehatan, air minum, jalan tol dan pertamanan. Tetapi untuk pelaksanaan fungsi biokrasi pemerintahan keberadaan sektor publik tidak dapat digantikan oleh sektor privat. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.

Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Mahmudi (2010:23) Kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal). Dengan kata lain dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak lanjut dan kegiatannya terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. Dalam hal ini, terminology akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian tindakan pada pencapaian tujuan. Untuk menciptakan proses akuntabilitas publik yang baik diperlukan saluran pertanggungjawaban publik yang bersistem dan berkoordinasi dengan baik. Saluran pertanggungjawaban publik merupakan lembaga-lembaga yang terlibat dalam proses akuntabilitas publik yang membentuk mekanisme *checks & balances*, misalnya adanya lembaga eksekutif sebagai pelaksana kebijakan, adanya lembaga legislatif sebagai pengawas dan peratifikasi, adanya lembaga audit sebagai pemeriksa, lembaga yudikatif sebagai penegak hukum, lembaga ombudsmen sebagai advokasi, mahkamah konstitusi, komisi yudisial, dan sebagainya.

Penilaian baiknya Kualitas pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal penting yang harus diperhatikan yaitu terpenuhinya tujuan dari kualitas pelayanan publik itu sendiri antara lain: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah dapat dibenarkan tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui perusahaan milik pemerintah. PDAM Surya Sembada merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih di

Kota Surabaya. PDAM berfungsi untuk melayani kebutuhan hidup orang banyak dengan menyediakan layanan air bersih dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya yang digunakan kembali untuk membangun prasarana yang diperlukan oleh masyarakat.

Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan akan menjadi air minum setelah dimasak terlebih dahulu. Sebagai batasannya, air bersih adalah air yang memenuhi persyaratan bagi sistem penyediaan air minum. Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Pelayanan dan akuntabilitas publik di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya menurut pedoman umum PERMENPAN no 1 tahun 2015.

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Organisasi Sektor Publik

Menurut Stoner (1996) Pengorganisasian (*organizing*) adalah merupakan suatu cara pengaturan pekerjaan dan pengalokasian pekerjaan di antara para anggota organisasi sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efisien. Sedangkan Hani (1999) memberikan pengertian pengorganisasian adalah proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi sumber daya yang dimiliki, dan lingkungan yang melingkupinya.

Sektor publik seringkali dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan Negara lain yang diatur dengan hukum. Di setiap Negara, cakupan organisasi sektor publik sering tidak sama. Tidak ada definisi yang secara komprehensif dan lengkap bisa digunakan untuk semua sistem pemerintahan. Di Indonesia, berbagai organisasi termasuk dalam cakupan sektor publik antara lain, pemerintah pusat, pemerintah daerah, sejumlah perusahaan dimana pemerintah mempunyai saham (BUMN dan BUMD), Organisasi bidang pendidikan, organisasi bidang kesehatan, dan organisasi-organisasi masa (Mahsun, 2007:4).

Organisasi sektor publik bukan semata-mata organisasi sosial yang *non-profit oriented*. Banyak yang menganggap organisasi sektor publik pasti non profit. Anggapan ini kurang tepat, karena organisasi sektor publik ada yang bertipe quasi non profit. Quasi non profit bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan motif surplus (laba) agar terjadi keberlangsungan organisasi dan memberikan kontribusi pendapatan Negara atau daerah.

Kinerja

Menurut Prawirosentono (1999), *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2002), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dari suatu kebijakan operasional.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik

adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2008:27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo (2006:3), sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Menurut Mahmudi (2010:23), kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal).

Akuntabilitas publik mengandung kewajiban menurut undang-undang untuk melayani atau memfasilitasi pengamat atau pemerhati independent yang memiliki hak untuk melaporkan temuan atau informasi mengenai administrasi keuangan yang tersedia sesuai dengan permintaan tingkat tinggi pemerintah. Dengan kata lain dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak lanjut dan kegiatannya terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. Dalam hal ini, terminology akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian tindakan pada pencapaian tujuan.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN No 1 Tahun 2015)

Penyelenggara pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima. Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

dilakukan pada 1 (satu) atau beberapa jenis layanan sekaligus dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Maksud dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai acuan bagi Pembina/Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Mengetahui capaian kinerja penyelenggara Pelayanan Publik, Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi dan menjaminkualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif dan berdasarkan karakteristik masalah. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih difokuskan pada pemahaman fenomena-fenomena sosial dari perspektif partisipan dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap daripada merinci menjadi variabel yang saling terikat. Sedangkan Penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran sesuai dengan kenyataan ataupun fakta-fakta yang ada pada saat diadakan penelitian. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengembangkan teori dan menggambarkan realita yang ada dimasyarakat dengan kompleks.

Pemilihan Responden

Pemilihan Responden dilakukan secara acak atau dengan kata lain disebut sampling. Untuk mengetahui akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{Jumlah unsure} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$. $(9+1) \times 10 = 100$ responden. (Kepmen PAN No. 25/KEP/M.PAN/2/2004).

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti terhadap obyek yang diteliti, dan data primer tersebut diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan pada Manajer Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan dan Bagian Tata Usaha dan Humas. Selain data primer peneliti juga menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Adapun data sekunder ini diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan seperti data rekapitulasi keluhan pelanggan dari tahun 2016-2017.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah survey pendahuluan, Studi Kepustakaan, Studi Lapangan. Peneliti akan mengadakan penelitian secara langsung dilapangan guna memperoleh data yang akan diperlukan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara, dokumentasi dan kuisioner.

Satuan Kajian Kinerja

Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Akuntabilitas

Ellwood, 1993 dalam Mardiasmo (2009:21) menjelaskan terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik: (1) Akuntabilitas Kejujuran dan akuntabilitas hukum, (2) Akuntabilitas Proses, (3) Akuntabilitas Program, (4) Akuntabilitas Kebijakan.

Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 1 Tahun 2015 terdapat lima indikator evaluasi pelayanan publik, yaitu: (1) Standar Pelayanan Publik, (2) Maklumat Pelayanan, (3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), (4) Pengelolaan Pengaduan, (5) Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan cara pengumpulan, pengolahan dan penyajian data yang diperoleh sehingga dapat memberikan keterangan yang lengkap dan benar agar pihak lain lebih mudah memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik) objek dari data tersebut.

Dalam penelitian ini data-data yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu: (a) Dengan melakukan survey secara langsung, Wawancara dengan bagian unit Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan (P2K) dan dokumen rekapitulasi keluhan pelanggan, Brosur, dan majalah internal pada PDAM Surya Sembada, (b) Kemudian Melakukan pengukuran kinerja pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan mengelola data dari hasil wawancara Permenpan Nomor 01 Tahun 2015, (c) Menganalisis data rekapitulasi keluhan pelanggan mulai tahun 2016 sampai tahun 2017 dan mengolah kuisisioner berdasarkan Permenpan nomor 14 tahun 2017, (d) Menganalisis hasil dari pengukuran kinerja pelayanan berdasarkan Permenpan Nomor 01 tahun 2015, Hasil pengukuran Akuntabilitas berdasarkan Data rekapitulasi keluhan pelanggan mulai tahun 2016 sampai tahun 2017, dan Menganalisis hasil Kuesioner berdasarkan Permenpan Nomor 14 tahun 2017, (5) Memberikan kesimpulan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengukuran Kinerja Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan PERMENPAN Nomor 1 Tahun 2015.

Standar pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Peningkatan kualitas pada pelayanan publik dilakukan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa dari pelayanan publik tersebut, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PDAM surya sembada perlu diberikan Standar normal yang ditetapkan agar pelayanan publik yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Perusahaan daerah air minum ini merupakan salah satu perusahaan monopoli yang harus bekerja keras guna mengejar target pelayanan. PDAM surya sembada diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam penyediaan air minum yang bersih dan berkualitas. Standar pelayanan yang digunakan oleh PDAM surya sembada yaitu

berdasarkan peraturan perusahaan PDAM surya sembada kota Surabaya nomor 24 tahun 2011 tentang standar pelayanan publik pada PDAM surya sembada kota Surabaya.

Selain berdasarkan pada kedua dasar hukum tersebut, penyusunan penetapan dan juga penerapan standar pelayanan pada PDAM juga memiliki Standar operasional prosedur (SOP). PDAM surya sembada kota Surabaya juga telah menstandarkan beberapa lingkup pekerjaan. Salah satunya sertifikasi ISO 9001:2008 tentang pemasangan baru dan penanganan pengaduan mulai dari *front office*, hingga *back office*, PDAM surya sembada terus berupaya meningkatkan lingkup pekerjaan yang tersertifikasi. Kemudian pada tahun 2015 instalasi pengolahan air minum (IPAM) karangpilang 3 yang merupakan IPAM terbaru mendapatkan Sertifikasi ISO dengan lingkup produksi dan pemeliharaan, dan di tahun 2016 IPAM karangpilang 1 dan 2 juga akan di sertifikasikan dengan lingkup yang sama, serta akan di upgrade menjadi ISO 9001 versi 2015 dan akan digabung secara keseluruhan menjadi ISO 9001:2015 IPAM karangpilang.

Berdasarkan pada sub-indikator pertama bahwa standar pelayanan telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik di PDAM surya sembada. Dengan adanya persyaratan-persyaratan pada masing-masing pelayanan yang akan dilaksanakan di PDAM menunjukkan bahwa setiap pelayanan dapat dilakukan apabila persyaratan-persyaratan tersebut terpenuhi. Pelaksanaan standar pelayanan yang ada di PDAM surya sembada kota Surabaya terdiri dari:

Pemasangan baru

Syarat dan pendaftaran, terdiri dari: (1) Surat tanah, bisa berupa copy sertifikat tanah/surat keterangan kepemilikan tanah (bukan bangunan) yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang. Apabila status tanah tersebut milik Pemkot, minimal harus ditandatangani lurah setempat, apabila surat tanah belum dibalik nama atau surat tanah belum dipecah bisa mengunduh formulir surat keterangan untuk distempel dan di tandatangani RT, RW dan Kelurahan, (2) Copy PBB, (3) Copy KTP dan KSK, (4) Copy rekening listrik, (5) Copy NPWP bagi yang mempunyai, (6) Kelima persyaratan di atas disertai dengan menunjukkan aslinya.

Waktu proses, terdiri dari: (1) Pendaftaran sampai dengan penetapan biaya pemasangan selama 14 (empat belas) hari kerja, (2) Pembayaran sampai dengan pemasangan selama 2 (dua) hari kerja.

Prosedur pasang baru terdiri dari 2 yaitu Prosedur *non online* dan *Online*. Berikut Prosedur *Online* terdiri dari: (1) Calon pelanggan datang ke kantor PDAM surya sembada kota Surabaya dengan membawa syarat pendaftaran seperti yang sudah tertera diatas, (2) Berkas persyaratan diserahkan ke loket pendaftaran (loket 27), (3) Petugas memeriksa berkas persyaratan calon pelanggan. Jika belum lengkap, berkas dikembalikan dan calon pelanggan diminta untuk melengkapinya. Jika sudah lengkap, petugas memberikan formulir pendaftaran pasang baru kepada calon pelanggan, (4) Calon pelanggan mengisi formulir pendaftaran. Jika sudah selesai, formulir pendaftaran diserahkan kembali kepada petugas, (5) Petugas memberikan nomor pendaftaran setelah melakukan pemeriksaan isian formulir pendaftaran. Selanjutnya, berkas pendaftaran diproses oleh PDAM. Calon pelanggan mendapatkan bukti permohonan pasang baru dari petugas, (6) Petugas PDAM meninjau lokasi/persil calon pelanggan. Jika hasil survey menunjukkan adanya permasalahan sehingga pemasangan sambungan baru ke lokasi/persil calon pelanggan tidak bisa dilayani, maka PDAM akan memberikan surat pemberitahuan kepada calon pelanggan mengenai hal tersebut, (7) Jika hasil survey tidak ada permasalahan, maka petugas membuat penetapan biaya pemasangan, baik sambungan rumah maupun sambungan pipa jika memang diperlukan PDAM mengirimkan rencana biaya pemasangan kepada calon pelanggan, (8) Calon pelanggan membayar biaya pasang baru ke kantor PDAM (loket 28,29) sebagaimana

rencana biaya pemasangan yang diterimanya, (9) Petugas melakukan pemasangan sambungan pasang baru ke lokasi/persil calon pelanggan.

Prosedur *online* yaitu: (1) Calon pelanggan bisa mengisi formulir pendaftaran melalui website PDAM *online*, (2) Calon pelanggan datang ke PDAM pada saat menyerahkan berkas persyaratan (jika perlu) dan membayar biaya pasang baru. Pemberitahuan tentang hal ini akan disampaikan melalui *e-mail*, (3) Pelanggan bisa memeriksa status permohonannya setiap saat dengan membuka website PDAM *online* dan membuka menu *customer care*, layanan, monitoring status.

Pembayaran Rekening

Saat ini, pembayaran rekening tagihan air pada PDAM surya sembada kota Surabaya tidak diharuskan membayar langsung ke kantor pusat PDAM surya sembada, tetapi bisa membayar rekening tagihan air melalui *online*. Sistem pembayaran *online* PDAM surya sembada kota Surabaya yang diluncurkan sejak 1 november 2013 dibangun dengan sistem yang handal dan stabil. Serta didukung oleh jaringan perbankan, minimarket, kantor pos yang berpengalaman dan manajemen yang profesional. Yang tidak kalah pentingnya yaitu sistem server mampu beroperasi 24 jam nonstop dan bisa digunakan oleh seluruh wilayah di Indonesia. Sistem pembayaran *online* bertujuan untuk memudahkan pelanggan membayar rekening tagihan air.

Pembayaran rekening *online* PDAM dapat dilakukan melalui *e-channel* perbankan atau PPOB (*payment point online bank*). PPOB sendiri ada dua tipe, yaitu tradisional dan modern, yang pertama PPOB tradisional yaitu loket-loket seperti pembayaran rumahan. Sedangkan PPOB modern seperti kantor pos, indomaret, alfamart, pegadaian, dompetku indosat, dan XL tunai. Untuk askoper atau juru tagih, PDAM lebih mengutamakan melayani di sistem pembayaran rekening *online* karena sistem itu dinilai lebih efisien untuk bisa melayani pelanggan dengan sangat cepat.

Penutupan dan penyambungan kembali sambungan air minum

Jika pelanggan PDAM surya sembada kota Surabaya terlambat membayar lebih dari dua bulan, pelanggan dapat terkena tutupan dinas dan tutupan sementara. Tutupan sementara adalah bentuk peringatan pada pelanggan jika menunggak, bila pelanggan dua bulan menunggak, maka pada bulan ketiga akan ditutup sementara yaitu meternya akan disegel.

Sedangkan tutupan dinas adalah apabila pelanggan menunggak 4 bulan. Pada bulan ke-5 akan diangkat meter dan dipotong pipa penghubung. Apabila pelanggan terkena tutupan sementara atau tutupan dinas dapat menyelesaikan tunggakan rekening beserta denda juga membayar biaya bukaan kembali di loket pembayaran kantor PDAM, Jl prof. dr moestopo no. 2 Surabaya.

Pengaduan Pelanggan

Pengaduan pelanggan pada PDAM surya sembada bisa datang langsung ke kantor pusat PDAM surya sembada kota Surabaya. Tetapi jika masyarakat tidak ingin repot-repot untuk datang ke tempatnya bisa langsung *call center* selama 24 jam non stop (031)-2926666, sms *center* ke nomer 08123316666, untuk *call center* bebas pulsa ke nomer 08001926666. Pengaduan pelanggan pada PDAM surya sembada kota Surabaya meliputi: (1) Air keruh/kotor/bau, jika dalam rumah warga yang airnya keruh standar waktu pelayanannya 2-4 hari kerja, (2) TDA (tidak dapat air), untuk penanganan TDA (tidak dapat air) kompleks standar waktu pelayanannya maksimal 7 hari kerja. Kemudian untuk TDA (tidak dapat air) persil standar waktu pelayanannya maksimal 3 hari kerja. (3) Perbaikan kebocoran ada dua yaitu pipa penghubung/sambungan rumah dan pipa tersier. Keduanya memiliki standar waktu pelayanannya maksimal 4 hari kerja, (4) Ganti meter, jika diameter tersebut 1/2" maka maksimal 3 hari kerja untuk waktu pelayanannya. Dan jika diameternya lebih dari 1/2" maka

maksimal 4 hari kerja, (5) Ganti stop kran, untuk ganti stop kran jika diameter dari stop kran tersebut kurang dari 2" maka maksimal untuk pelayanannya 3 hari kerja. Dan jika diameter dari stop kran tersebut lebih dari 2" maka maksimal 4 hari kerja, (6) Buka saluran air minum dari tutupan sementara yaitu maksimal waktu untuk pelayanannya 2 hari kerja dan untuk tutupan tetap (dinas) maksimal 3 hari kerja, (7) Perubahan tarif, nama dan alamat, standar waktu pelayanannya maksimal 22 hari kerja (hingga terbit rekening), (8) Kemudian untuk pasang segel kopleng, perbaikan kopleng dan Pindah tempat meter maksimal 3 hari kerja dalam waktu pelayanannya, (9) Dan yang terakhir cuci meter/stainer dan pindah amboring, waktu pelayanannya maksimal 4 hari kerja.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan aset penting bagi perkembangan perusahaan. Training adalah seluruh kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Singkatnya, pelatihan kerja merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan pengembangan keterampilan bekerja (*vocational*) serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar. Untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan kerja para karyawan, banyak perusahaan mengadakan pelatihan kerja/ *training* sebelum karyawan memulai kerja.

PDAM surya sembada kota Surabaya melakukan training dengan 2 cara yaitu yang pertama *training inhouse* dan *training exhouse*. *Training inhouse* yaitu dilakukan oleh PDAM surya sembada dengan cara mendatangkan tutor untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan kerja, biasanya dilakukan oleh manajer, staf dan jajaran para pegawai lainnya yang telah ditentukan oleh perusahaan. *Training* tersebut dilakukan tergantung dari perusahaan yang menentukan. Dan *training exhouse* yaitu dilakukan oleh PDAM dengan cara mengirim karyawan-karyawannya ke tempat yang telah disediakan. Setelah diadakan training ini diharapkan agar para pegawai dapat berbagi pengetahuan antara satu pegawai dengan yang lainnya telah didapat dari hasil training tersebut. Sumber pengetahuan akan memberikan kemudahan kepada setiap karyawan untuk memanfaatkannya, sehingga proses pemanfaatan pengetahuan di lingkungan perusahaan akan meningkat, yang akhirnya proses kreatifitas dan inovasi akan terdorong lebih luas dan setiap karyawan dapat meningkatkan kompetensinya.

Kesinambungan perbaikan disini yaitu berkaitan dengan perbaikan proses yang ada pada PDAM surya sembada. Untuk kesinambungan perbaikan dari masalah yang ada, PDAM surya sembada kota Surabaya sebisa mungkin merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tanggap dan memperbaiki keluhan pelanggan dengan adanya standar pelayanan minimal (SPM).

Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

PDAM surya sembada juga mempunyai pernyataan maklumat pelayanan yang dipublikasikan atau ditempel di bagian *customer service* dan tempat-tempat lainnya. Tujuannya agar masyarakat dapat mengetahui PDAM surya sembada kota Surabaya bertekad memberikan pelayanan prima dengan menyelenggarakan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui penyediaan informasi yang akurat serta penanganan pengaduan yang mudah dan cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan, serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.



Sumber: PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
Gambar 1
Maklumat Pelayanan

PDAM Surya Sembada kota Surabaya sudah mengaplikasikan maklumat pelayanan tersebut dengan baik dan dibuat sesuai janji direksi dan karyawan PDAM Surya Sembada kota Surabaya. Pelaksanaan janji ini ditunjukkan dengan pelaksanaan pelayanan yang harus sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan tidak bertentangan dengan peraturan ataupun undang-undang yang berlaku.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil survey kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. PDAM surya sembada kota Surabaya khususnya di bagian unit pemasaran dan pelayanan kepelanggan (P2K) mengadakan survei kepuasan masyarakat dalam setahun hanya satu kali. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan oleh pihak ketiga atau biasanya disebut konsultan sistem manajemen (ISO) yaitu CV Yuhara Indonesia di Jl. pesapen II no. 45 d. Survei kepuasan masyarakat diadakan pada setiap bulan Agustus. PDAM surya sembada kota Surabaya mengacu peraturan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Survei kepuasan pelanggan pada PDAM surya sembada kota Surabaya dilakukan lebih luas dan terperinci dari bagian pelayanan masing-masing, yaitu dimensi pemasangan baru, dimensi kualitas, kuantitas, kontinuitas, pencatatan pemakaian air, pembayaran rekening air, pelayanan loket, *call center*, penanganan keluhan teknis, dan lain-lain serta dimensi *customer service* yang dibuat dalam kuisisioner terpisah. Pengambilan sampel untuk survey yang akan dilakukan yaitu berjumlah 400 responden.



Sumber: Bagian unit pemasaran dan pelayanan kepelanggan (P2K)
Gambar 2
Grafik Indeks Kepuasan Pelanggan

Hasil survey tersebut dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang ada pada PDAM surya sembada. Dari hasil survey tersebut dapat diketahui kinerja

PDAM surya sembeda dalam melayani masyarakat sudah baik. Nilai indeks kepuasan pelanggan (IKP) PDAM surya sembeda tahun 2015 mutu pelayanannya dalam posisi baik, tahun 2016 mutu pelayanannya dalam keadaan posisi baik juga, tetapi mengalami penurunan dalam tahun sebelumnya. Dan tahun 2017 Survey tersebut meningkat sebesar 6,71 point dari tahun sebelumnya, ini berarti pada tahun 2015,2016 dan 2017 PDAM surya sembeda telah memberikan bukti kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Komponen ini berkaitan dengan sistem penanganan pengaduan, serta bagaimana cara penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dalam penanganan pengaduan, dibutuhkan pengelolaan yang sangat tepat dan efektif agar hal-hal yang menjadi keluhan pelanggan dapat ditangani dengan segera dan sesuai prosedur yang berlaku. Tujuan dari prosedur pengaduan yaitu untuk memastikan bahwa setiap pengaduan dari masyarakat dapat ditangani secara cepat dan tepat sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Petugas pengelolaan pengaduan di PDAM surya sembeda yaitu bisa melalui *customer service* dan *call center* dengan langsung mendatangi kantor pusat PDAM surya sembeda.

Dasar hukum yang mengatur pengelolaan pengaduan masih belum mengacu pada UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 36 dan 37 tentang mekanisme pengelolaan pengaduan. Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan mengacu pada peraturan perusahaan nomor 13 tahun 2017 tentang struktur organisasi dan tata kerja perusahaan daerah minum surya sembeda kota Surabaya. Selain dengan cara mendatangi langsung, masyarakat juga bisa melakukan pengaduan melalui website dan media sosial yang dilakukan oleh bagian humas. Tetapi meskipun dilakukan oleh bagian humas nantinya pengaduan tersebut akan dikonfirmasi terlebih dahulu dengan bagian *call center* dan *customer service*. Yang terdiri dari masing-masing pelayanannya yaitu 7 sampai 8 orang. Dan untuk bagian *call center* melayani selama 24 jam non stop.

Prosedur atau alur mekanisme pengelolaan pengaduan semuanya masuk melalui *call center* dan *customer service*, kemudian diaplikasikan kedalam sebuah sistem, pada saat *online* nantinya akan dilakukan oleh bagian *back office* tergantung dan sesuai dengan jenis pengaduannya. Misalnya untuk jenis pengaduannya kebocoran pipa saluran ditangani oleh bagian penyaluran jaringan distribusi (PJD), tidak dapat air (TDA) komplek/persil dan air keluar kecil akan ditangani oleh sistem distribusi. Pengelolaan pengaduan PDAM surya sembeda sudah terdokumentasi dan tersertifikasi melalui standart operasional prosedur (SOP). Didalam standar operasional prosedur (SOP) tersebut sudah tertera dasar hukum yang digunakan oleh PDAM surya sembeda yaitu ISO 9001:2015.

Untuk penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik pada PDAM surya sembeda terdapat pembaharuan dan *updating* data yang sehari-harinya langsung di upload melalui media sosial atau website PDAM (www.pdam-sby.go.id).

Selain melalui media sosial, PDAM surya sembeda juga melakukan pembaharuan penanganan pengaduan seperti melalui media cetak dan media elektronik, misalnya Ketika PDAM surya sembeda melakukan *event-event* tertentu melalui pemerintah setempat, menyebarluaskan beberapa selebaran dan spanduk yang isinya tentang informasi pengelolaan pengaduan yang terbaru, kemudian melalui tempat kelurahan dan lain-lain. Untuk sekarang PDAM surya sembeda juga membuka pelayanan melalui mobil keliling yang berada di taman, terminal dan depan THR (depan makam pahlawan) serta kelurahan-kelurahan. Sementara jam pelayanan mobil pelayanan PDAM Surya Sembada dimulai pukul delapan pagi sampai dengan pukul dua belas siang.

Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. (pasal 1 angka 9 UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik).

Sistem pengelolaan informasi sangat diperlukan untuk memudahkan pengguna layanan dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP yang ada di PDAM dilakukan oleh bagian humas yang mengacu pada peraturan perusahaan nomor 13 tahun 2017 tentang struktur organisasi dan tata kerja perusahaan daerah minum surya sembada kota Surabaya. Para pelanggan PDAM juga bisa mengakses sistem informasi melalui facebook: PDAM surya sembada, twitter: @PDAMSurabaya. Selain itu juga bisa melalui *Email*: humas@pdam-sby.go.id.

Untuk akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik pada PDAM surya sembada selalu melakukan *updating* data dan informasi yang terbaru melalui website PDAM yaitu *www.pdam-sby.go.id*. Selain melalui website PDAM juga memberitahu dalam waktu satu minggu, 3 atau dalam 2 hari seperti adanya gangguan air, perbaikan pipa yang bocor, pemadaman listrik oleh PLN, baik melalui website maupun media BBM, whatsapp dan facebook. Untuk media cetak PDAM surya sembada melakukan pemberitahuan dalam bentuk brosur dan spanduk.

Pengukuran Kinerja Akuntabilitas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Menurut Hopwood dan Tomkins 1984, Elwood 1993

Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum

Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum adalah akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan hukum yang berlaku. Penggunaan dana publik harus dilakukan secara benar dan telah mendapatkan otorisasi. Akuntabilitas hukum berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam menjalankan organisasi, sedangkan akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menurut penegakan hukum (*law enforcement*), sedangkan akuntabilitas kejujuran menurut adanya praktik organisasi yang sehat tidak terjadi malpraktek dan maladministrasi.

Dalam menjalankan tugasnya PDAM surya sembada khususnya di bagian unit pemasaran dan pelayanan kepelanggan (P2K) semua pegawai PDAM surya sembada menaati ketentuan hukum yang berlaku. Penyusunan dan tugas pokok karyawan PDAM surya sembada disusun berdasarkan peraturan perusahaan PDAM surya sembada kota Surabaya nomor 13 tahun 2017 tentang struktur organisasi dan tata kelola perusahaan. Apabila semua pegawai atau karyawan PDAM tidak menaati hukum yang berlaku di dalam peraturan perusahaan maka pegawai tersebut akan dikenakan sanksi seperti mendapatkan surat teguran, surat peringatan 1, surat peringatan 2, surat peringatan 3 dan yang terakhir keluar. Mengenai penyalahgunaan jabatan, korupsi dan sejenisnya PDAM surya sembada tidak ada mal praktek atau maladministrasi, karena dalam pelaksanaan pekerjaan sudah mengikuti standar operasional prosedur yang terukur melalui *key performance indicators* (KPI).

Melalui metode *key performance indicators* maka diharapkan kinerja setiap pegawai dapat dievaluasi secara lebih obyektif dan terukur, sehingga dapat mengurangi unsur subyektivitas yang sering terjadi dalam proses penilaian kinerja pegawai. Melalui penentuan *key performance indicators* (KPI) secara tepat, setiap pegawai juga menjadi lebih paham mengenai hasil kerja yang diharapkan darinya. Hal ini akan mendorong pegawai bekerja lebih optimal untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Melalui penetapan *key*

performance indicators yang obyektif dan terukur, maka proses pembinaan kinerja pegawai dapat dilakukan secara lebih transparan dan sistematis dan hasil skor *key performance indicators* yang obyektif dan terukur juga dapat dijadikan dasar untuk pemberian *reward* dan *punishment* pegawai. Dengan demikian, pegawai yang kinerjanya lebih bagus akan mendapat *reward*, sebaliknya yang kerjanya kurang baik akan mendapat *punishment*. Misalkan ketika pegawai tersebut memang melakukan mal praktek atau mal administrasi pasti indikator kerjanya menurun dan pasti akan ditindak lanjuti oleh perusahaan secara langsung.

Selain melalui metode *key performance indicators*, semua pekerja lapangan sekarang dilengkapi dengan sistem GPS. Dengan demikian, perusahaan akan mengetahui para pekerja tersebut ada diposisi mana dan sedang beraktivitas apa saja di lapangan. Dalam melakukan tugas ke lapangan, petugas disertai identitas resmi dan berseragam serta membawa surat tugas/bon pekerjaan, apabila petugas meminta uang/imbalan kepada pelanggan diharapkan untuk melapor melalui sms atau telepon ke nomor 08170056666. Dan pelanggan juga dilarang memberikan uang atau imbalan apapun kepada petugas.

Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang *responsive*, dan murah biaya. PDAM surya sembeda dalam melaksanakan pekerjaannya sudah mengikuti standard operasional prosedur (SOP), terutama di bagian unit pemasaran dan pelayanan kepelanggan (P2K) ini. Mematuhi semua prosedur pelayanan yang ada di PDAM adalah wajib untuk dilakukan oleh semua pegawai atau karyawan. Didalam PDAM sudah tercantum berbagai prosedur untuk pemasangan baru bagi pelanggan, prosedur pengaduan pelanggan di *customer service*, jadwal pelayanan yang sudah tercantum di berbagai tempat sekitar area pelayanan dan pembayaran rekening tagihan air yang dapat dilakukan melalui *online*.

Untuk pelayanan publik yang *responsive* PDAM sebisa mungkin tanggap dalam melaksanakan tugasnya ketika ada pelanggan yang mengadukan keluhannya seperti air keluar kecil, TDA (tidak dapat air) dan lain-lain. Hal ini dapat dilihat untuk rekapitulasi data pengaduan yang masih proses pada tahun 2016, untuk air keluar kecil total jenis pengaduan seluruhnya yaitu 510 pengaduan, total jenis pengaduan yang sudah ditangani yaitu 496, dan yang belum ditangani hanya sekitar 14 pengaduan (2,75%). Total jenis pengaduan seluruhnya pada tahun 2016 sebanyak 25. 233. Total jenis pengaduan yang sudah ditangani yaitu 23.717 pengaduan dan total jenis pengaduan yang belum ditangani pada tahun 2016 sebanyak 1.516 pengaduan.

Untuk tahun 2017 mengalami peningkatan total seluruhnya yaitu 539 pengaduan, total yang sudah ditangani 520 pengaduan dan yang belum ditangani seluruhnya yaitu 19 pengaduan (3,53%). Ini berarti PDAM sudah tanggap dalam melakukan prosedur yang telah ditetapkan. Untuk rekap data yang masih proses untuk setiap tahunnya mengalami peningkatan berjumlah 9.404 pengaduan (15,708%). Penyebabnya untuk air keluar kecil dan tidak dapat air dikarenakan adanya seperti perbaikan pipa yang bocor, pipa yang jelek atau yang sudah rusak sehingga terjadi kemacetan yang membuat air tidak keluar sama sekali. Lalu, stopkran yang ada di pelanggan rusak (dalam posisi tertutup), adanya gangguan pada sistem perlengkapan pipa (tersumbatnya oleh aliran air, benda-benda yang padat, dan air valve tidak berfungsi sehingga terjadinya sumbatan udara). Pemadaman aliran listrik/PLN di instalasi penjernihan air minum, aliran air baku ditutup karena terjadi pencemaran pada bahan baku air minum. Perawatan katup *by pass* (jalur langsung) di rumah pompa Keputih, Perbaikan pipa header 800 mm di IPAM ngagel 2, pekerjaan air *scoring* di wilayah ngagel tirta 4 dan ngagel tirta 5, kemudian ada gangguan dari PLN mengganti trafo power panel

listrik di instalasi pengolahan air minum (IPAM) ngagel 3, sehingga tidak bisa memasok listrik. PDAM surya sembeda menggunakan genset untuk mensuplai listrik di IPAM ngagel 3. Namun suplai listrik dari genset hanya mampu mengoperasikan IPAM untuk memproduksi air sebesar 30 persen dari kapasitas normal.

Hal ini mengakibatkan distribusi air ke pelanggan mengecil sampai tidak keluar di daerah yang sedang diperbaiki. Kemudian untuk yang airnya kotor atau bau disebabkan adanya perbedaan tekanan air secara tiba-tiba, timbunan karat pada pipa. Hal ini terjadi pada pipa galvanis (Besi), gangguan darurat, jika hal ini terjadi maka akan sulit untuk mengumumkan kepada pelanggan secara langsung. Adanya kebocoran pipa distribusi, pembersihan pipa atau pencucian pipa. Tandon air rumah kotor, apabila menggunakan tandon.

PDAM surya sembeda sebisa mungkin merespon keluhan-keluhan yang terjadi dengan cepat dan tanggap. Proses perencanaan dan pengawasannya dilakukan oleh bagian manajemen perusahaan. Masing-masing pengaduan tersebut ditangani oleh bagian sistem distribusi. Sebelum dilakukan, pengecekan terlebih dahulu untuk masalah yang terjadi dilapangan. Apakah ada indikasi untuk kebocoran saluran pipa yang ada dirumah tersebut atau masalah dengan yang lainnya.

Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternative program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Lembaga-lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program. Dengan kata lain akuntabilitas program berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visi dan tujuan organisasi. PDAM berupaya untuk mewujudkan target 100 persen pelanggan sesuai RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah National) 2015-2019 kementerian pekerjaan umum dan perumahan yang dikenal dengan target 100-0-100. Dimana saat ini sudah melayani 546.312 SR dengan cakupan 95,30 % dan kapasitas produksi 10.035 liter per detik.

Untuk mencapai tujuan tersebut PDAM Surya Sembada pastinya sudah menyiapkan anggarannya, dengan biaya yang minimal berarti biayanya sudah terstandar. Dalam artian diproses penganggaran. PDAM juga sudah mengacu ketentuan-ketentuan yang ada di pemerintah kota dan ketentuan-ketentuan yang ada pada perusahaan.

Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak dimasa depan. Dalam membuat kebijakan harus mempertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu diambil, siapa sarasannya, pemangku kepentingan (*Stakeholder*) mana yang akan terpengaruh dan memperoleh manfaat atau dampak (negative) atas kebijakan tersebut. PDAM surya sembeda berkeinginan di tahun 2018 ini adalah zero TDA (tidak dapat air) dan berupaya untuk mewujudkan target 100 persen pelanggan sesuai RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah National) 2015-2019 kementerian pekerjaan umum dan perumahan yang dikenal dengan target 100-0-100. Tujuannya yaitu untuk melayani seluruh masyarakat Surabaya tanpa terkecuali dengan cakupan pelayanan 100 persen. Yang menjadi sasaran atau pemangku kepentingan (*Stakeholder*) adalah seluruh masyarakat kota Surabaya dan pemerintah kota, jika adanya pelayanan yang seperti itu otomatis masyarakat kota Surabaya akan terjamin, perusahaan juga akan mendapatkan profit dari pelayanan tersebut dan pemerintah juga mendapatkan

setoran pendapatan asli daerahnya (PAD). Jadi intinya saling menguntungkan antara pihak satu dengan pihak lainnya.

Pengukuran Kinerja Pelayanan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Menurut PERMENPAN Nomor 1 Tahun 2017

Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seiring berkembangnya dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Tujuan dari survei kepuasan masyarakat ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian survei kepuasan masyarakat akan kinerja pelayanan pada PDAM surya sembada kota Surabaya yang didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 mei 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, yang berjumlah 9 indikator.

Indikator tersebut terdiri dari persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan yang terakhir yaitu sarana dan prasarana. Pengukuran kinerja pelayanan di PDAM surya sembada dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden untuk mengisi kuisisioner sesuai dengan pendapatnya masing-masing yang di sebarakan melalui pelanggan yang ada di Kantor PDAM Surya Sembada dan Pelanggan yang ada di luar kantor PDAM.

Tabel 1
Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Rata-rata tiap unsur	Nilai Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	320	3,20	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	314	3,14	Baik
3	Waktu penyelesaian	324	3,24	Baik
4	Biaya/Tarif	321	3,21	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	317	3,17	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	320	3,20	Baik
7	Perilaku Pelaksana	315	3,15	Baik
8	Sarana dan prasarana	319	3,19	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	355	3,55	Sangat Baik

Sumber: data primer diolah

Catatan:

Nilai interval (NI) 1,00 - 2,5996 = Tidak baik.

Nilai interval (NI) 2,60 - 3,064 = Kurang baik.

Nilai interval (NI) 3,0644 - 3,532 = Baik.

Nilai interval (NI) 3,5324 - 4,00 = Sangat baik.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan pada PDAM surya sembada, dengan cara sebagai berikut: $(3,20 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,20 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11) + (3,19 \times 0,11) + (3,55 \times 0,11) =$ Nilai Indeks yaitu 3,1955.

Dengan demikian nilai indeks (x) unit pelayanan pada pemasangan baru dan pembayaran tagihan rekening air hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut: (a) Nilai SKM setelah dikonversi = nilai indeks \times nilai dasar, yaitu $3,1955 \times 25 = 79,8875$, (b) Mutu pelayanan yaitu B, (c) Kinerja unit pelayanan PDAM surya sembada pada posisi **baik**.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada bab yang sebelumnya, maka dapat disimpulkan yaitu: (a) Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 1 tahun 2015 merupakan pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur kinerja unit pelayanan publik pada PDAM surya sembada kota Surabaya, (b) Hasil pengukuran kinerja unit pelayanan publik pada PDAM surya sembada kota Surabaya dengan menggunakan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 1 tahun 2015 dapat dinyatakan efektif, dan bisa memberikan penilaian secara obyektif dan transparan serta menyeluruh bagi unit pelayanan publik yang ada, (c) Dari 5 jenis komponen yang dinilai, terdapat 4 indikator evaluasi yang dianggap memiliki nilai maksimum, artinya kinerja pelayanan pada PDAM surya sembada telah memnuhi standar yang telah ditentukan meliputi Standar pelayanan, Maklumat pelayanan, Survey kepuasan masyarakat (SKM), Sistem informasi pelayanan publik (SIPP), (d) Dari 5 jenis komponen yang dinilai terdapat 1 komponen yang perlu ditingkatkan lagi dan perlu mendapatkan perbaikan secara menyeluruh yaitu Pengelolaan pengaduan, (e) Akuntabilitas dapat berjalan dengan baik apabila perusahaan mampu mengurangi keluhan pelanggan.

Berdasarkan rekap data yang masih proses pada tahun 2016 sampai tahun 2017 dan hasil dari wawancara, maka akuntabilitas pada PDAM surya sembada kota Surabaya sudah baik karena keluhan-keluhan masyarakat seperti air keluar kecil, tidak dapat air (TDA), dan air keruh/bau selama 2 tahun masih bisa diatasi dengan baik. Pada tahun 2017 rekap data yang masih proses mengalami peningkatan berjumlah 9.404 pengaduan (15,708%). Penyebabnya untuk air keluar kecil dan tidak dapat air dikarenakan adanya seperti perbaikan pipa yang

bocor, pipa yang jelek atau yang sudah rusak sehingga terjadi kemacetan yang membuat air tidak keluar sama sekali. Lalu, stopkran yang ada di pelanggan rusak. (f) Dari 9 unsur-unsur survei kepuasan masyarakat yang telah diteliti, semua unsur SKM berada pada posisi Baik dalam pelayanannya, (g) Pengukuran unsur survey kepuasan masyarakat secara keseluruhan menunjukkan hal yang sangat positif dan dapat dikategorikan dalam kondisi yang baik. Berdasarkan dari nilai survei kepuasan masyarakat sebesar **79,8875** yang berarti kinerja unit pelayanan PDAM surya sembada pada posisi **Baik**.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada sebelumnya, peneliti memberikan saran yaitu (1) PDAM Surya Sembada harus selalu responsive tanggap terhadap perkembangan regulasi undang-undang yang berlaku sehingga PDAM Surya Sembada dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, (2) PDAM Surya Sembada harus bisa meningkatkan kinerja lima komponen yang telah memenuhi standar dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 1 tahun 2015 yang terdiri dari standar pelayanan, maklumat pelayanan, survei kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan, dan sistem informasi pelayanan publik, (3) PDAM Surya Sembada diharapkan lebih bisa memberikan informasi ter *update* baik secara langsung maupun informasi secara online yang di update pada twitter, facebook maupun website. Sehingga diharapkan pengelolaan pengaduan dan sistem informasi pelayanan publik dapat disajikan dengan baik serta dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2010. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Erlangga. Jakarta.
- Chintyawati, R. 2016. Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Unit Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 5(8): 1-15.
- Fitriana, D. N. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 2(1).
- Hani, H. T. 1999. *Manajemen*. Edisi Pertama. BPF. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. 24 Februari 2004. Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 Nomor 25. Jakarta.
- _____. Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 10 Juli 2003. Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003 Nomor 63. Jakarta.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Erlangga. Jakarta.
- Mahsun, M. 2007. *Akuntansi Sektor Publik*. BPF. Jakarta.
- Mangkunegara, A. P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Mardiasmo. 2006. Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance. *Jurnal Akuntansi Pemerintah* 2(1): 1-17.
- _____. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi. Yogyakarta.
- Meri, A. 2012. Analisis *Value For Money* dan Akuntabilitas dalam meningkatkan pelayanan publik pada PDAM Tirta Musi Palembang. *Jurnal Akuntansi STIE MDP Palembang*.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 *Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air*. 3 September 1990. Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 416. Jakarta.
- _____. . Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 *Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik*. 2 Januari 2015. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25. Jakarta.
- _____. .Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. 9 Mei 2017. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708. Jakarta.
- Prawirosentono, S. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE. Yogyakarta.
- Rizki, W. Dkk. 2016. *Pelayanan Prima Wujud Kerja Nyata*. Surya Water: Majalah Internal PDAM Surya Sembada. 2 Januari. Hal 5-15. Surabaya.
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Indeks: Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sinambela, L. P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Stoner, A. F. J. 1996. *Manajemen*. Edisi Indonesia. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.