

PENERAPAN ETIKA LAYANAN DALAM PERSPEKTIF KOLABORASI GOVERNANCE PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA

Meirinawati

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri

Email: meirinawati91@yahoo.co.id

Tjjik Rahaju

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri

Email: tjiraha@yahoo.com

Muhammad Farid Ma'ruf

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri

Email: muhammadfarid@unesa.ac.id

Badrudin Kurniawan

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri

Email: badrudinkurniawan@unesa.ac.id

Galih Wahyu Pradana

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri

Email: galihpradana@unesa.ac.id

ABSTRACT

Various demands and criticisms related to the administration of government have become quite hot issues discussed in various media and discussion forums. More specifically, even these demands and criticisms are more focused on local government related to the services provided to the community. The existence of the PDAM is one of the things that must be observed because it is one of the Regional Owned Enterprises that provides public services. The urgency of regional business entities in the form of PDAMs becomes increasingly important, considering that as a business entity, the PDAM does not only function to provide services to the community in the form of clean water. But it is also required to be able to contribute economically to the region, so that the area is able to be independent as the essence of autonomy given to the area. This study was designed using a qualitative and quantitative approach. A qualitative approach was developed in order to provide a comprehensive picture of the cooperation built by the PDAM with other parties. Cooperation is built by basing on the vision, mission and objectives of the PDAM to provide better service. The focus of the research was developed from the stages of collaborative governance proposed by Ratner. While the quantitative approach was developed to explore customer responses related to cooperation established by PDAMs to improve services. The purpose of this study is to create a customer service model based on customer recommendations. This goal is based on a shift in the practice of public services that must be able to respond to customer needs satisfactorily, without violating rules and application of applicable service ethics. In addition, there is also a theoretical shift from government to governance. This model is one of the recommendations for realizing a service model that collaborates with all stakeholders and the community as customers to gain access to quality services.

Keywords: *Governance Collaboration, Service Ethics, Public Needs.*

PENDAHULUAN

Air minum merupakan salah satu kebutuhan dasar yang menjadi prioritas bagi masyarakat, serta melihat realita bahwa pelayanan air minum khususnya yang diberikan oleh perusahaan daerah air minum Surabaya maupun Sidoarjo selama ini belum maksimal.

Fenomena yang terjadi selama adalah adanya beberapa keluhan dari masyarakat terkait layanan air yang seringkali mati dan kurang responsifnya petugas terkait dengan masalah tersebut.

Masalah yang sering dihadapi pada penerapan kode etik kepegawaian adalah kurangnya sikap patuh terhadap kode etik mengenai disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan. Peneliti mencoba untuk menggali seberapa besar tingkat kepatuhan pegawai terhadap kode etik pegawai yang sudah berlaku. Masalah lain yang mengemuka dalam hal penerapan kode etik kepegawaian dalam pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya adalah kurangnya sikap menghargai. Masih dijumpai sikap para pegawai yang terkesan acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu suatu strategi pelayanan yang harus diterapkan oleh suatu instansi pemerintah. Terlebih mengingat bahwa posisi PDAM Surya Sembada adalah badan usaha milik daerah. Sebuah badan usaha yang hadir bukan hanya fungsinya memenuhi kebutuhan publik namun juga memperoleh keuntungan. Dua fungsi yang sesungguhnya saling berseberangan, namun harus dijalankan. Oleh karena itu, pihak pemerintah harus dapat bekerja sama dengan semua stakeholder dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua masyarakat di semua sektor. Karena setiap masyarakat berhak menerima pelayanan yang terbaik dari pemerintah tanpa membeda-bedakan status maupun martabat seseorang.

Dalam perkembangan terkini, pelayanan publik tidak lagi hanya menjadi perhatian pemerintah selaku pemberi layanan. Namun juga menjadi pencermatan sektor di luar pemerintah. Dalam hal ini masyarakat dan sektor bisnis. Pergeseran ini, secara parktis bukan saja dipengaruhi oleh tuntutan keterbukaan akan layanan, yang bisa saja muncul bukan hanya dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun juga sektor swasta dan stakeholder lainnya. Secara teoritis juga telah terjadi pergeseran posisi peran pemerintah dalam konsep "Government" menjadi "Governance".

Bingham dalam buku Bevir (2011:386) menjelaskan munculnya governance sebagai sebuah teori yang mulai banyak dikembangkan dalam periodisasi ketiga menjelang abad 20. Governance dalam ulasan Bingham menjadi salah satu solusi di tengah munculnya diskursus tentang lemahnya peran "Government" dalam memberikan pelayanan. Beberapa persoalan seperti degradasi lingkungan, pembangunan ekonomi di perkotaan, pembangunan sektor kesehatan selama ini hanya mengandalkan kapasitas tunggal dari pemerintah dalam mengoperasikan unit-unit yang langsung terkait pemenuhan kebutuhan publik.

Posisi pelayan publik menjadi semakin mendesak jika dikaitkan dengan peran pemerintah daerah dalam konteks keuangan daerah. Dimana keuangan daerah menjadi salah satu indikator kemampuan daerah, dituntut untuk mampu mengoptimalkan pendapatan asli daerah masing-masing. Dalam kaitan penerimaan daerah tersebut maka badan usaha milik daerah didorong untuk bisa mengembangkan segala potensinya agar mampu memenuhi efektivitas dan efisiensi di satu sisi. Namun juga dituntut untuk mampu menjadi sumber penerimaan daerah.

Hilb (2008:11) menyebutkan bahwa posisi ini menjadikan badan usaha milik daerah harus dikembangkan dalam konsep kolaborasi governance atau bahkan secara tegas disebutkan sebagai konsep Korporasi Governance. Hal penting yang dijelaskan Hilb bahwa New Corporate Governance ini lah yang akan mengintegrasikan kekuatan dari dua pendekatan yang selama ini berkembang dalam pelayanan publik, yakni berbasis tradisional dan berbasis pelanggan yang memberi ruang terbaginya peran termasuk peran para stakeholder dalam berbagai ragam kegiatan.

Berdasarkan berbagai uraian masalah tentang penerapan etika administasi negara dalam pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sembada Surabaya, serta mengacu pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, serta Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. Penulis

kemudian tertarik untuk meneliti secara mendalam tentang “Model Kolaborasi Governance dalam Penerapan Etika Layanan sebagai Upaya Pemenuhan Kebutuhan Berbasis Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya”.

Bertitik tolak dari apa yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana Model Kolaborasi Governance dalam Penerapan Etika Layanan sebagai Upaya Pemenuhan Kebutuhan Berbasis Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada di Surabaya?

METODE

Penelitian ini adalah penelitian eksplorasi yang bertujuan untuk menggali potensi model kolaborasi governance yang dimiliki PDAM Surya Sembada. Penelitian ini tidak dimaksudkan menguji variabel tersebut. Sehingga perolehan data di lapangan juga tidak dimaksudkan menguji keterkaitan indikator satu dengan yang lain. Akan tetapi keberadaan indikator itu justru untuk mengukur seberapa besar hal-hal yang dimaksud dalam indikator tersebut dimiliki PDAM Surya Sembada. Penggalan informasi dilakukan dengan melakukan survei pada pelanggan PDAM Surya Sembada.

Variabel Model Kolaborasi Governance akan dilihat dari indikator (1) Struktur Jaringan; (2) Perhatian dan komitmen untuk mencapai tujuan positif bersama; (3) Hubungan yang terjalin; (4) Governance; (5) Akses kewenangan; (6) Akuntabilitas/Responsibilitas; (7) Information Sharing; (8) Akses sumber. Sedangkan variabel Penerapan Etika Layanan terdiri dari indikator (1) Keindahan; (2) Persamaan Pelayanan; (3) Kebaikan; (4) Keadilan; (5) Kebebasan.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan PDAM Surya Sembada sebanyak 50.000 Pelanggan. Sehingga sampel yang diambil adalah sebesar 200. Sampel sebanyak itu diambil dengan menggunakan rumus Slovin.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggali respon pelanggan terhadap etika pegawai PDAM SURYA SEMBADA dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu identifikasi terhadap faktor-faktor yang dipandang berpengaruh terhadap pelayanan menjadi penerangan penelitian ini, seperti kerja sama yang dilakukan PDAM SURYA SEMBADA. Untuk itu pengumpulan data yang dijamin menggunakan kuesioner selanjutnya disajikan dalam tabulasi data.

Selanjutnya dilakukan analisis data dengan teknik analisis linear berganda menggunakan bantuan program computer SPSS (Statistic Program for Social Science) for Windows. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji F dan uji t. Berikut ini adalah karakteristik responden yang ditetapkan oleh peneliti sebagai sampel dalam penelitian.

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden dideskripsikan melalui wilayah domisili. Responden adalah para pelanggan yang tersebar di 27 kecamatan yang ada di Kota Surabaya. Responden terbanyak adalah pelanggan yang tinggal di wilayah Kecamatan Wonokromo yaitu sebanyak 30 pelanggan atau sebesar 30%. Sedangkan responden yang paling sedikit berasal dari wilayah Kecamatan Sukolio, Jambangan, Babadan dan Kebraon yakni masing-masing hanya 1 pelanggan atau sebesar 0,5%.

Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban responden selanjutnya dianalisis dan akan dijelaskan pada masing-masing variabel penelitian yaitu Variabel Model Kolaborasi Governance meliputi indikator: Struktur Jaringan, Perhatian dan komitmen untuk mencapai tujuan positif bersama, Hubungan yang terjalin merupakan hubungan profesional, tata kelola layanan PDAM, Akses kewenangan, Akuntabilitas, Information Sharing, Akses sumber. Sedangkan Variabel Penerapan Etika Layanan PDAM dilihat dari indikator Keindahan, Persamaan dalam memberikan Layanan,

Sikap Pegawai dalam memberikan layanan, Keadilan dalam memberikan layanan, Kebebasan Pilihan bagi pelanggan dan kebenaran dalam memberikan layanan.

Hasil penelitian yang diperoleh dari jawaban responden dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dan secara keseluruhan. Untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas yang dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan nilai interval kelas 0,80 kemudian disusun kriteria rata-rata jawaban responden yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden

Interval	Kategori
4,20 < a = < 5,00	Sangat Setuju
3,40 < a = < 4,20	Setuju
2,60 < a = < 3,40	Cukup Setuju
1,80 < a = < 2,60	Tidak Setuju
1,00 < a = < 1,80	Tidak Setuju

Berdasarkan interval tersebut selanjutny dipakai untuk menentukan kategori dari rata-rata jawaban responden dari masing-masing item pernyataan.

Variabel Kolaborasi Governance

Hasil analisis jawaban responden untuk Variabel Modal Kolaborasi Governance (X) dapat dilihat dari indikator-indikator berikut :

- a) Indikator Kejelasan Tujuan Kerjasama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaorasi yang dibangun dengan mengembangkan kerjasama dengan berbagai pihak didasari tujuan yang jelas. Kejelasan tujuan kerjasama ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan pada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 113 orang setuju atau sebesar 56,5% bahwa kerja sama ini didasari tujuan yang jelas. Bahkan terdapat 36 responden atau sebesar 18% yang menyatakan sangat setuju. Dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju.
- b) Indikator Manfaat Kerjasama. Kerjasama yang dibangun PDAM Surya Sembada dengan berbagai pihak dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang bekerjasama. Hal ini bisa dilihat dari jawaban responden yang menunjukkan bahwa terdapat 41 pelanggan yang mengakui setuju terhadap manfaat bersama yang diperoleh. Dan sebanyak 118 pelanggan dan sekaligus menjadi yang terbanyak yang mengakui manfaat bersama dari kerjasama. Dan sebanyak 39 pelanggan yang menjawab cukup setuju. Meskipun ada pelanggan yang menyebut kurang setuju terhadap manfaat bersama yang diperoleh PDAM Surya Sembada dalam membangun kerjasama, yakni terdapat 2 pelanggan.
- c) Indikator Kerjasama Peningkatan Kualitas. PDAM Surya Sembada menyadari bahwa kualitas menjadi perhatian penting dalam memberikan layanan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengakui bahwa kerjasama yang dilakukan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan ditunjukkan sebanyak 38 menyatakan sangat setuju, 114 menyatakan setuju dan sebanyak 45 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 pelanggan. Namun tidak ada yang menjawab tidak setuju.

- d) Indikator Kebutuhan Pelanggan. PDAM Surya Sembada menyadari bahwa kebutuhan pelanggan menjadi perhatian penting dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengakui bahwa kerjasama yang dilakukan adalah untuk mengakomodir kebutuhan pelanggan dengan ditunjukkan sebanyak 37 menyatakan sangat setuju, 112 menyatakan setuju dan sebanyak 47 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 pelanggan. Namun tidak ada yang menjawab tidak setuju.
- e) Indikator Kepuasan Pelanggan Menjadi Prioritas Kerjasama PDAM Surya Sembada menyadari bahwa kepuasan pelanggan menjadi perhatian penting dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengakui bahwa kerjasama yang dilakukan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan ditunjukkan sebanyak 55 menyatakan sangat setuju, 83 menyatakan setuju dan sebanyak 56 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju hanya 6 pelanggan. Namun tidak ada yang menjawab tidak setuju.
- f) Indikator Pemecahan Masalah. PDAM Surya Sembada menyadari bahwa pemecahan masalah bersama penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengakui bahwa kerjasama yang dilakukan juga untuk menyelesaikan permasalahan bersama dengan ditunjukkan sebanyak 26 menyatakan sangat setuju, 91 menyatakan setuju dan sebanyak 69 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju hanya 9 pelanggan. Hanya ada 5 pelanggan yang menjawab tidak setuju.
- g) Indikator Fokus Pelanggan. PDAM Surya Sembada menyadari bahwa fokus pelanggan merupakan landasan dalam menjalin kerjasama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengakui bahwa kerjasama yang dilakukan berdasarkan pada fokus pelanggan dengan ditunjukkan sebanyak 26 menyatakan sangat setuju, 96 menyatakan setuju dan sebanyak 72 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju hanya 5 pelanggan. Hanya ada 1 pelanggan yang menjawab tidak setuju.
- h) Indikator Saling Percaya. PDAM Surya Sembada menyadari bahwa saling percaya menjadi penting dalam menjalin dan memelihara kerjasama Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengakui bahwa kerjasama yang dilakukan perlu dilandasi sikap saling percaya dengan ditunjukkan sebanyak 23 menyatakan sangat setuju, 128 menyatakan setuju dan sebanyak 39 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju hanya 7 pelanggan. Hanya ada 3 pelanggan yang menjawab tidak setuju.
- i) Indikator Hubungan Profesional. PDAM Surya Sembada menyadari bahwa hubungan profesional menjadi penting dalam menjalin dan memelihara kerjasama Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengakui bahwa kerjasama yang dilakukan perlu dilandasi hubungan profesional dengan ditunjukkan sebanyak 51 menyatakan sangat setuju, 94 menyatakan setuju dan sebanyak 44 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju hanya 11 pelanggan dan tidak ada pelanggan yang menjawab tidak setuju.
- j) Indikator Ketentuan yang Disepakati. PDAM Surya Sembada menyadari bahwa ketentuan bersama menjadi penting sebagai landasan dalam menjalin dan memelihara kerjasama Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengakui bahwa

kerjasama yang dilakukan perlu dilandasi dengan ketentuan bersama dengan ditunjukkan sebanyak 36 menyatakan sangat setuju, 109 menyatakan setuju dan sebanyak 43 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju hanya 12 pelanggan. Namun tidak ada pelanggan yang menjawab tidak setuju

- k) Indikator Prosedur Layanan. PDAM Surya Sembada menyadari bahwa prosedur pelayanan menjadi penting untuk menjaga standar kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan telah mengetahui prosedur pelayanan dengan ditunjukkan sebanyak 13 menyatakan sangat setuju, 74 menyatakan setuju dan sebanyak 61 menyatakan cukup setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju cukup banyak yakni 42 pelanggan. Sedangkan yang menjawab tidak setuju ada 10 pelanggan
- l) Indikator Penataan/Pengelolaan melibatkan Insatansi yang bekerjasama. Kerjasama yang baik dijalankan melalui format pengelolaan, penataan manajem bersama, melibatkan seluruh pihak yang bekerjasama. Terkait dengan hal ini hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa sebanyak 81 responden setuju bahwa kerjasama yang dilakukan melibatkan berbagai instansi. Bahkan terdapat 18 responden yang menyatakan sangat setuju. Sedangkan yang lain meyakini cukup setuju sebanyak 78 responden dan 19 responden menyatakan kurang setuju. Termasuk 4 responden yang menyatakan tidak setuju.
- m) Indikator Pembuatan Keputusan Bersama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas setuju bahwa pembuatan keputusan dilakukan bersama-sama. Terdapat 15 responden yang menyatakan sangat setuju, 105 responden menyatakan setuju dan 68 menyatakan cukup setuju. Walaupun juga terdapat 4 responden yang menyatakan tidak setuju dan 7 responden menyatakan kurang setuju.
- n) Indikator Ketersediaan Dana. Indikator ketersediaan dana menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju atau sebanyak 109 responden menyatakan bahwa kerja sama yang dibangun membutuhkan ketersediaan dana yang harus diupayakan oleh PDAM Surya Sembada. Dan terdapat 21 responden yang menjawab sangat setuju. Dan 50 respondne yang menjawab cukup setuju. Sedangkan yang menunjukkan ketidaksetujuan juga muncul sebanyak 1 responden. Dan sebanyak 19 responden menjawab kurang setuju.
- o) Indikator Ketersediaan SDM yang berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan 30 pelanggan mengatakan sangat setuju bahwa tersedia SDM yang berkualitas di PDAM Surya Sembada. 121 pelanggan menjawab setuju dan 40 pelanggan yang lain menjawab cukup setuju. Hanya 9 pelanggan menjawab kurang setuju dan tidak ada yang menjawab tidak setuju.

Variabel Etika Layanan

- a) Indikator Kenyamanan Layanan. Hasil jawaban responden terkait kenyamanan layanan menunjukkan bahwa nilai terbanyak ditunjukkan dengan kategori setuju, cukup setuju dan sangat setuju. Masing-masing ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menjawab berturut-turut sebanyak 96 untuk setuju, 61 untuk jawaban cukup setuju dan 25 untuk jawaban sangat setuju.
- b) Indikator Kerapian pegawai PDAM Surya Sembada juga mampu menampilkan kerapian dalam menjalankan tugasnya. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak total 20 responden yang menyatakan sangat setuju, 113 atau sebesar 56,5% menyatakan setuju dan 501 menyatakan cukup setuju. Adapun yang menyatakan kurang setuju juga masih muncul dalam indikator ini yakni sebanyak 14 responden atau 7 %. Dan yang lebih disayangkan lagi juga masih terdapat 3 responden yang menyatakan bahwa pegawai PDAM Surya Sembada melakukan tugasnya tidak bersemangat.
- c) Indikator Keindahan. sebagian besar responden sangat setuju dan setuju dengan masing-masing ditunjukkan dengan pengakuan responden yang menyatakan bahwa terdapat 78

responden menyatakan setuju bahwa ruang layanan pada PDAM Surya Sembada didesain indah. Sedangkan yang menjawab setuju sebanyak 84 responden. Adapun yang menyatakan cukup setuju PDAM Surya Sembada telah didesain dengan indah sebanyak 34. Meskipun begitu juga masih ditemukan terdapat sebanyak 3 orang menyatakan kurang setuju dan 1 orang yang tidak setuju.

- d) Indikator Kebersihan Ruang Layanan. Pada indikator ini diketahui bahwa PDAM Surya Sembada juga mampu menampilkan ruang layanan yang bersih. Kebersihan ini diakui oleh 83 responden yang menyatakan setuju dan 93 menyatakan sangat setuju. Adapun yang menyatakan kurang setuju juga masih muncul dalam indikator ini yakni sebanyak 19 responden atau 9,5%. Dan yang lebih disayangkan lagi juga masih terdapat 4 responden yang menyatakan bahwa tidak setuju dengan kebersihan ruang layanan PDAM Surya Smbada
- e) Indikator Keramahan Pegawai. Hasil jawaban responden terkait keramahan pegawai menunjukkan bahwa nilai terbanyak ditunjukkan dengan kategori sangat setuju, setuju dan cukup setuju. Masing-masing ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menjawab berturut-turut sebanyak 87 untuk cukup setuju, 78 untuk jawaban setuju dan 31 untuk jawaban sangat setuju.
- f) Indikator Pelayanan Pegawai tidak Membeda-bedakan. Responden yang memberikan jawaban “setuju” bahwa layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak membedakan sebanyak 79 orang. Sebanyak 62 orang responden memberikan penilaian “sangat setuju” bahwa layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak membedakan. Kemudian responden yang menjawab “cukup setuju” terhadap layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak membedakan adalah 53 orang.
- g) Indikator Informasi Layanan yang Jelas. Responden yang menyatakan setuju bahwa Kejelasan Informasi layanan PDAM sebanyak 91 responden. Responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang responden, responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 64 Responden. Dengan demikian sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kejelasan informasi layanan yang di sajikan PDAM Surya Sembada. Hal ini berbeda dengan data responden yang memberikan penilaian kurang setuju sebanyak 11 orang responden dan hanya 3 responden yang menyatakan tidak setuju bahwa kejelasan informasi layanan PDAM.
- h) Indikator Pemberian Alternatif Pemecahan Masalah. Hasil tabulasi data responden memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menunjukan bahwa sebagian besar responden (75 orang) setuju bahwa layanan pegawai PDAM memberikan alternatif pemecahan masalah. Sebanyak 70 responden memberikan penilaian cukup setuju terhadap kinerja pegawai PDAM Surya Sembada dalam memberikan alternatif solusi. Responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 70 orang.
- i) Indikator Semangat Pegawai. Jawaban responden terhadap item angket “pegawai yang semangat” di PDAM Surya Sembada Surabaya menunjukan bahwa sebagian besar atau 85 responden setuju terhadap kinerja tersebut. Selain itu, responden yang memberikan penilaian bahwa pegawai PDAM cukup bersemangat mencapai 71 orang. Sedangkan pendapat responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju bahwa pegawai PDAM Surya sembada adalah pegawai yang penuh semangat bekerja sebanyak 21 dan 4 orang responden.
- j) Indikator Pelayanan Pegawai yang Melayani dengan Cepat. sebagian besar responden atau 81 responden memberikan penilaian cukup setuju bahwa pegawai PDAM Surya Sembada memberikan pelayanan dengan cepat. Selain itu, sebanyak 74 Responden mengatakan setuju bahwa pegawai PDAM Surya Sembada telah melayani dengan cepat. Sedangkan Responden yang menyatakan kurang setuju bahwa pegawai PDAM memberikan pelayanan dengan cepat adalah sebanyak 22 orang dan tidak setuju sebanyak 4 orang saja.

- k) Indikator Tujuan Memberi Kepuasan. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 38, 82 reponden setuju dan reponden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 67 responden bahwa kinerja pegawai PDAM adalah mengutamakan kepuasan pelanggan. Sedangkan responden yang kurang setuju terhadap kinerja pegawai PDAM yang mengutamakan kepuasan hanya 13 responden.
- l) Indikator Menanggapi Keluhan dengan Baik. Sebagian besar responden memberikan jawaban setuju sebanyak 82 responden. Data tersebut dapat di interpretasikan bahwa sebagian besar responden PDAM Kota Surabaya berpendapat bahwa pegawai PDAM menanggapi keluhan pelanggan dengan baik. Selain itu reponden yang memberikan jawaban cukup setuju cukup besar yaitu mencapai 65 responden.
- m) Indikator Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan pada tabel persentase jawaban tentang Kepuasan Pelanggan dibawah, diperoleh informasi bahwa item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah sebesar 41% atau 82 responden yang masuk dalam kategori setuju. Sedangkan item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah sebesar 0,5% atau sebanyak 1 responden yang masuk dalam kategori tidak setuju

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pengukuran variabel kolaborasi governance dan etika layanan diketahui bahwa kolaborasi antara PDAM Surya Sembada dan pihak lain dinilai sudah baik begitu juga dengan nilai pelayanan yang diberikan. Namun dalam pengukuran tersebut juga diketahui untuk indikator-indikator tertentu, terdapat responden yang memberikan sikap yang negatif misalnya dari variabel kolaborasi governance: indikator hubungan profesional, ketentuan yang disepakati, prosedur layanan, dan SDM yang berkualitas. Kemudian untuk variabel etika layanan meliputi indikator kerapihan, kebersihan ruang layanan, pelayanan pegawai yang melayani dengan cepat.

Saran

PDAM Surya Sembada perlu melakukan upaya perbaikan terutama dalam beberapa aspek. Beberapa aspek yang perlu diperbaiki mengacu pada temuan hasil pengukuran beberapa indikator baik dari variabel kolaborasi governance dan etika layanan. Aspek yang dimaksud meliputi, profesionalisme pegawai, kemudahan akses prosedur layanan, kebersihan ruang layanan dan kecepatan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ibrahim, 2008, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Mandar Maju.
- Bertens, K (2000), Etika, seri Filsafat Atmajaya, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama,.
- Bevir, Mark (2011), Governance, Sage Publication, India
- Burhanuddin, Salam. 1997. Etika Sosial. Jakarta, Rineka Cipta.
- Darwin, Muhajir. 1995. Dalam Demokrasi Indonesia Kontemporer. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Djojowadono, Soempono. 2006. Pembinaan Administrasi Negara sebagai bagian dari Pembangunan Nasional Indonesia dalam Dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Edwin, Flippo. 1983. Administrative Responsibility dalam Felix A. Nigro & Lloyd G. Nigro, Modern Public Administration, terjemahan DS. Widodo. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fernanda, Desi. Drs., M.Soc.Sc. 2009, Modul Diklat Prajabatan Golongan III: "Etika Organisasi Pemerintahan", Jakarta, LAN-RI.

Harbani, Pasolong. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Hilb, Martin, 2008, New Corporate Governance: Successful Board Management Tools, Berlin, Springer.

Kasmir, 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kumorotomo, Wahyudi. 2011. Etika Administrasi Negara. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Adminidtrasi Publik. Jakarta: Alfabeta.

Poedjawijatna, 1986. Etika: Filsafat Tingkah Laku. Jakarta: Bina Aksara.

Wahyudi, Kumorotomo. 1992. Etika Administrasi Negara. Jakarta: Raja Grafinda Persada.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

United Nation, 2007, Public Administration and Democratic Governance, USA.