

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI PDAM KOTA BANDUNG)

Teni Listiani

STIA LAN Bandung, Jalan Cimandiri No. 34 – 38 Bandung,

Email: tenistiani@yahoo.com

The Implementation of Transparent and Accountable Public Service Policy (A Study at PDAM Bandung City)

This research aims at identifying how transparent and accountable service policy is implemented at PDAM Bandung City from the perspectives of PDAM employees and its customers. The result demonstrate good responses from the PDAM employees. Meanwhile, ustomer's responses reflect that the implementation of transparent and accountable service policy has yet to improve. To diminish the gap, it is necessary for PDAM Bandung City to set some measures to deliver its services in more transparent and accountable ways. The measures include the improvement or personnel's competencies and professionalism.

Keywords: Transparent, accountable.

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini masalah *service quality* merupakan hal yang sangat krusial dan harus menjadi agenda yang mendapat skala prioritas dalam mengelola suatu organisasi, baik di sektor publik maupun sektor privat. Hal tersebut seiring dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat dalam upaya mendapatkan pelayanan yang prima dan sesuai dengan harapan. Dewasa ini masyarakat semakin kritis dan terbuka dalam menyuarakan berbagai keluhan dan ketidakpuasan yang menyangkut ketidakprofesionalan pelayanan baik yang diberikan pihak pemerintah maupun pihak swasta.

Berdasarkan informasi dari berbagai sumber - diantaranya surat kabar dan radio - beberapa keluhan yang acap kali disampaikan oleh masyarakat diantaranya menyangkut waktu, fasilitas, ingkar janji, prosedur, mekanisme, ketidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dari pelayanan yang diberikan. Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan oleh setiap penerima layanan, pemerintah telah membuat kebijakan mengenai pengembangan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Kebijakan tersebut diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan adanya kebijakan tersebut, diharapkan para pemberi pelayanan dapat mengoptimalkan pelayanannya, karena di dalamnya diatur ketentuan-ketentuan apa saja yang harus dilaksanakan kaitannya dengan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Dengan semakin pentingnya masalah kualitas pelayanan, penulis tertarik untuk meneliti pelayanan publik yang diberikan oleh salah satu BUMD di Kota Bandung, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sebagaimana yang kita ketahui kebutuhan air merupakan suatu hal yang sangat vital dalam kehidupan sehari-hari, sehingga segala bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang menyangkut fasilitas,

prosedur, penyediaan atau pendistribusian air harus mendapat perhatian utama pihak PDAM. Berdasarkan data dari media masa, dan informasi dari pelanggan PDAM, beberapa fenomena permasalahan yang kerap kali muncul sehubungan dengan kebijakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan PDAM diantaranya adalah: Pertama, yang berhubungan dengan transparansi pelayanan, yaitu: a) masih ada sebagian masyarakat pelanggan yang seringkali merasa bahwa pihak PDAM Kota Bandung kurang transparan pada saat adanya kebijakan-kebijakan baru, misal penyesuaian tarif; b) Ketidakjelasan prosedur pelayanan, sehingga mengakibatkan kebingungan bagi pelanggan untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Kedua, yang berhubungan dengan akuntabilitas kinerja pelayanan: a) tingkat ketelitian petugas PDAM, terutama yang berkaitan dengan pencatatan meter; b) ketidakjelasan kompensasi yang layak diterima oleh pelanggan pada saat terjadi kekeliruan di pihak PDAM.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis mengajukan pokok permasalahan: "Bagaimana implementasi kebijakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan PDAM di Kota Bandung?". Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Implementasi kebijakan transparansi pelayanan di PDAM Kota Bandung dikaji dari pihak PDAM dan masyarakat pengguna; 2) Implementasi kebijakan akuntabilitas pelayanan di PDAM Kota Bandung dikaji dari pihak PDAM dan masyarakat pengguna.

B. Landasan Teoritis

Dalam penelitian ini, dibahas beberapa konsep dan/atau teori yang relevan dengan variabel penelitian. Konsep-konsep tersebut diantaranya berkaitan dengan pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Davidow dan Uttal (1989:19), memaknai pelayanan sebagai: "...whatever enhances customer satisfaction". Adapun pelayanan publik dimaknai oleh menurut Roth (1987:1) sebagai berikut: "Any services available to the public, whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)". Sedangkan menurut Lonsdale dan Enyedi (1991:3) pelayanan publik adalah: "Something made available to the whole of population and it involves things which people can not provide for themselves, i.e. people must act collectively". Sementara itu dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: "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". Dengan demikian, dari berbagai pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah selaku penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, pemerintah membaginya ke dalam tiga jenis kelompok sebagai berikut: (1) Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; (2) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk 'barang' yang dibutuhkan oleh publik; dan (3) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan tersebut, pemerintah menerapkan tiga macam pola pengelolaan sebagai berikut: (1) Pelayanan Fungsional, yakni pola pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya; (2) Pelayanan Terpusat, yakni pola pelayanan publik yang berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya; dan (3) Pelayanan Terpadu, yakni pelayanan berbagai jenis jasa dalam satu tempat pelayanan (Keputusan Menpan Nomor: 63/2003). Adapun hakikat pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Keputusan MENPAN

Nomor 63 tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian, PDAM Kota Bandung sebagai bagian dari pemerintah, dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa (pelanggan), sehingga harus memenuhi asas-asas transparansi dan akuntabilitas.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004): 1) Transparansi: bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2) Akuntabilitas: secara umum, akuntabilitas pelayanan dapat dimaknai sebagai sesuatu hal yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; 4) Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; 5) Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; dan 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Mengingat peran pemerintah yang begitu penting dalam pemberian layanan publik, maka pemerintah telah mengaturnya melalui beberapa kebijakan. Salah satu kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen publik, yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan laporan hasil kinerja. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: a) Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat; b) Prosedur Pelayanan, merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk *flow chart* yang dipampang dalam ruangan pelayanan; c) Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi layanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam

jarak 3 meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan; d) Rincian Biaya Pelayanan, adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan; e) Waktu Penyelesaian Pelayanan, merupakan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani apabila persyaratannya lengkap (menerapkan azas *First In First Out/FIFO*). Kepastian dalam kurun waktu penyelesaian harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan; f) Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab, artinya petugas memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan; g) Lokasi Pelayanan, tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika. Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/Desa/Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya; h) Janji Pelayanan, akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan; i) Standar pelayanan Publik, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan; j) Informasi Pelayanan, untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet) media elektronik (*Website, Home Page, Situs Internet, radio, TV*), media gambar, dan/atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Aspek lain yang harus diperhatikan dalam pelayanan adalah akuntabilitas. Akuntabilitas menurut Bhata (1966) adalah sebagai berikut: "Suatu kewajiban selaku penganggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang

ditetapkannya baik yang dilakukan oleh sektor pemerintah maupun swasta dalam mewujudkan masyarakat madani". Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi: (a) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik; (b) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik; dan (c) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan. Disamping itu akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau janji pelayanan publik yang telah ditetapkan. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan. dengan adanya akuntabilitas, berarti masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku. Sehubungan dengan hal tersebut, harus disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dari 13 (tiga belas) unsur yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini penulis menetapkan dua dimensi yaitu transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Kedua dimensi tersebut kemudian diuraikan menjadi tujuh unsur sebagai berikut: (1) Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; (2) Prosedur Pelayanan; (3) Rincian Biaya Pelayanan; (4) Waktu dan Standar Penyelesaian Pelayanan; (5) Informasi Pelayanan; (6) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik; dan (7) Akuntabilitas Jasa Pelayanan Publik.

C. Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat terlihat gambaran implemementasi transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan PDAM Kota Bandung.

Populasi penelitian ini adalah "Pegawai PDAM Kota Bandung yang memberi jasa pelayanan sebanyak 845 pegawai. Sedangkan jumlah sampel sebanyak 62 orang pegawai yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. Sebagai upaya untuk meng-'*cross check*' terhadap jawaban yang diberikan oleh pegawai PDAM Kota Bandung, penulis mencoba menyebarkan angket kepada masyarakat pengguna jasa PDAM (pelanggan rumah tangga yang sebagian besar berada di wilayah Bandung Timur) sebanyak 74 orang.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu: Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*) melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan. Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan adalah Analisis Statistika Deskriptif.

Untuk menentukan kriteria jawaban responden, digunakan skala penilaian dan kategori pengukuran variabel menurut Arikunto (1998: 244) seperti terlihat pada tabel

berikut ini.

TABEL 1
KRITERIA JAWABAN RESPONDEN

Persentase	Kriteria
81% - 100%	Sangat Tinggi/Baik
61% - 80%	Tinggi/Baik
41% - 60%	Sedang
< 40%	Rendah

D. Hasil Penelitian dan Analisis Data

Berikut akan diuraikan hasil penelitian yang berkaitan dengan ketujuh unsur yang telah disebutkan sebelumnya.

1. Transparansi Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden mengenai manajemen dan penyelenggaraan pelayanan, sebagaimana yang terlihat dalam tabel 2 bahwa pegawai rata-rata mengetahui dan atau memahami bentuk kebijakan yang dibuat pimpinan, serta mengetahui proses perencanaan dan proses pengawasan yang berlaku di lingkungan PDAM Kota Bandung (rata-rata jawaban 90,86%). Angka tersebut relatif besar, sehingga dapat diperkirakan bahwa dari seluruh pegawai hanya beberapa orang pegawai saja (9%) yang kurang atau bahkan tidak mengetahui setiap adanya kebijakan baru.

TABEL 2
MANAJEMEN DAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
(PEGAWAI, n=62)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kebijakan	55	88.71	5	8.06	2	3.23	62	100
2	Proses perencanaan	58	93.55	4	6.45	0	0.00	62	100
3	Proses pengawasan	56	90.32	4	6.45	2	3.23	62	100
	Total	169		13		4			
	Rata-rata tanggapan (%)	90.86		6.99		2.15			

Sumber: hasil olah data primer

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai PDAM diperoleh informasi yang menyatakan bahwa sebagai salah satu wujud adanya transparansi pelayanan kepada publik, maka setiap ada kebijakan baru yang menyangkut kepentingan eksternal (pelanggan PDAM) maka diadakan sosialisasi terhadap pegawai dan masyarakat luas. Kebijakan pimpinan yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada masyarakat pengguna (eksternal) misal yang berhubungan dengan penyesuaian tarif air minum. Sebagai bukti nyata bahwa PDAM telah mengimplementasikan transparansi pelayanan dalam hal kebijakan tarif, adalah dengan disebarluaskannya pengumuman mengenai Penyesuaian Tarif Air Minum dan Biaya Pelayanan Langganan Air Minum di Kota Bandung pada tanggal 27 Maret 2007.

Sosialisasi di lingkungan PDAM biasanya dilakukan pada saat diadakannya upacara apel pagi atau melalui edaran tertulis, sehingga diharapkan pegawai dapat mengetahui

terlebih dahulu dibandingkan dengan masyarakat luar mengenai adanya kebijakan-kebijakan baru. Sementara itu informasi mengenai kebijakan baru yang menyangkut kepentingan pelanggan pada umumnya dilakukan melalui media masa (koran dan atau radio), atau bahkan melalui undangan terhadap masyarakat. Dengan adanya pemberitahuan tersebut, diharapkan masyarakat menjadi tahu dan lebih siap bila kebijakan yang menyangkut pelayanan benar-benar diimplementasikan pada saat mendatang.

Demikian pula halnya mengenai mekanisme pengawasan pelayanan, rata-rata pegawai atau petugas PDAM memahami dengan baik apa yang menjadi kewajiban pihak PDAM serta apa yang menjadi hak bagi pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa pihak PDAM telah menginformasikan mengenai bentuk pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan, dan setiap pelanggan PDAM memiliki hak untuk mengajukan permasalahan yang berkaitan dengan ketidaksesuaian pelayanan (seperti: kebocoran pipa, distribusi air tidak lancar, ketidaksesuaian tarif dengan pemakaian) melalui *mekanisme* tertentu.

Di pihak lain, berdasarkan tabel 3, terlihat bahwa responden dari pihak pelanggan beranggapan pihak PDAM belum menerapkan kebijakan transparansi secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna sebagaimana yang diharapkan. Masih cukup banyak pelanggan yang kurang setuju bahkan tidak setuju dengan pernyataan bahwa setiap kebijakan, proses perencanaan dan proses pengawasan yang berhubungan dengan kepentingan pelanggan sudah diinformasikan sebagaimana mestinya. Berdasarkan beberapa informasi dari beberapa media masa, masih cukup banyak pelanggan yang merasa terkejut pada saat ada perubahan kebijakan, seperti misal pada saat ada perubahan/kenaikan tarif. Masyarakat merasa bahwa informasi kebijakan tersebut tidak tersampaikan dengan baik.

TABEL 3
MANAJEMEN DAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
(PELANGGAN, n=74)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kebijakan	46	62.16	21	28.38	7	9.46	74	100
2	Proses perencanaan	36	48.65	20	27.03	18	24.32	74	100
3	Proses pengawasan	32	43.24	18	24.32	24	32.43	74	100
	Total	114	154.05	59	79.73	49	66.216	74	100
	Rata-rata tanggapan (%)	51.35		26.58		22.07			

Sumber: hasil olah data primer

Sedangkan mengenai prosedur pelayanan yang menyangkut: pengaduan, permohonan menjadi pelanggan (air bersih, air kotor, air tanki/MCK), responden beranggapan bahwa prosedur yang ada cukup sederhana dan mudah dilakukan. Sebagai contoh, yaitu mengenai sistem operasional dan prosedur pengaduan. Dari bagan alurangani hal tersebut dapat diketahui langkah-langkah yang harus dilakukan, baik oleh pelanggan maupun oleh petugas yang berkepentingan, dalam upaya menyelesaikan suatu pengaduan.

TABEL 4
PROSEDUR PELAYANAN
(PEGAWAI, n=62)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Prosedur mudah dipahami	55	88.71	7	11.29	0	0.00	62	100
2	Prosedur tidak berbelit-belit	51	82.26	10	16.13	1	1.61	62	100
3	Prosedur mudah dilaksanakan	51	82.26	11	17.74	0	0.00	62	100
4	Prosedur dipajang di ruangan	42	67.74	20	32.26	0	0.00	62	100
	Total	199		48		1			
	Rata-rata tanggapan (%)	80.24		19.35		0.40			

Sumber: hasil olah data primer

Di pihak lain, ternyata tanggapan pelanggan terhadap kemudahan prosedur pelayanan untuk dipahami dan untuk dilaksanakan mendapat jawaban sebesar 61.49%. Sisanya sebesar kurang lebih 40% menyatakan kurang dan tidak setuju. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa pelanggan, seringkali pelanggan tidak mengetahui apa yang harus dilakukan sehubungan dengan minimnya informasi (khususnya yang tertulis). Hal tersebut menyebabkan para pelanggan harus banyak bertanya kepada petugas.

Sementara itu, seluruh responden (pegawai dan pelanggan) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan telah dipajang di ruang-ruang pelayanan, kurang lebih 25% menyatakan kurang dan tidak setuju. Hal tersebut sesuai dengan kenyataan bahwa masih cukup banyak prosedur pelayanan yang seharusnya diinformasikan tidak dipajang dengan alasan keterbatasan ruang pelayanan sehingga tidak memungkinkan untuk memajang seluruh prosedur pelayanan yang diperlukan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil pengamatan penulis ke lapangan, beberapa hal yang masih kurang optimal adalah: kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan yang dipajang di ruang pelayanan. Untuk mengatasi masalah keterbatasan ruang pelayanan maka kendala tersebut dapat disiasati dengan disediakannya lembar tertulis yang memberi petunjuk atau prosedur layanan secara sederhana, dan atau membuat poster gantung yang menarik.

TABEL 5
PROSEDUR PELAYANAN
(PELANGGAN, n=74)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Prosedur mudah dipahami	47	63.51	18	24.32	9	12.16	74	100
2	Prosedur tidak berbelit-belit	42	56.76	21	28.38	11	14.86	74	100
3	Prosedur mudah dilaksanakan	42	56.76	28	37.84	4	5.41	74	100
4	Prosedur dipajang di ruangan	51	68.92	27	36.49	4	5.41	74	100
	Total	182		94		28			
	Rata-rata tanggapan (%)	61.49		31.76		9.46			

Sumber: hasil olah data primer

Sementara itu, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan pembayaran, besarnya tarif, dan ruangan yang khusus mengelola pembayaran, menurut pegawai PDAM pada umumnya sudah baik. Sebagai misal, mengenai tarif yang harus dibayarkan oleh setiap pelanggan air bersih, pada setiap rekening bulanan tertera secara rinci: biaya

abodemen, biaya pemakaian per m³. Demikian pula untuk setiap biaya administratif penagihan (Rp 7.500,-) serta biaya pemeliharaan meter untuk setiap pelanggan per bulan, diinformasikan dengan jelas. Hal lainnya, untuk ketertiban dan kemudahan pelanggan yang akan melakukan pembayaran, maka sudah disediakan loket dan petugas yang khusus menanganinya.

TABEL 6
BIAYA PELAYANAN
(PEGAWAI, n=62)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Tarif pelayanan jelas	47	75.81	14	22.58	1	1.61	62	100
2	Terdapat loket pembayaran	58	93.55	4	6.45	0	0.00	62	100
	Total	105		18		1			
	Rata-rata tanggapan (%)	84.68		14.52		0.81			

Sumber: hasil olah data primer

Sedangkan dari tanggapan pelanggan, walaupun secara umum hal-hal yang berkaitan dengan tarif dan loket pembayaran relatif sudah cukup jelas, akan tetapi masih ada persentase jawaban yang cukup besar khususnya untuk pernyataan tarif biaya dipajang secara jelas di ruang-ruang pelayanan. Berdasarkan pengamatan ke lokasi, penulis tidak menemukan adanya poster atau informasi tertulis yang dipajang mengenai jenis-jenis pelayanan yang disertai tarif, seperti misal: tarif pemasangan baru, tarif biaya administratif, tarif biaya pemeliharaan meter, dan lain sebagainya.

TABEL 7
BIAYA PELAYANAN
(PELANGGAN, N=74)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Tarif biaya dipajang secara jelas	40	54.05	25	33.78	9	12.16	74	100
2	Informasi rincian biaya jelas	61	82.43	13	17.57	0	0.00	74	100
3	Ada biaya yang tidak jelas	6	8.11	25	33.78	43	58.11	74	100
4	Ada loket khusus untuk membayar	51	68.92	18	24.32	5	6.76	74	100
5	Terdapat bukti resmi pembayaran	68	91.89	3	4.05	3	4.05	74	100
	Total	226		84		60			
	Rata-rata tanggapan (%)	61.08		22.70		16.22			

Sumber: hasil olah data primer

Dari aspek waktu, transparansi pelayanan dilihat dari aspek ada tidaknya standar waktu yang diinformasikan secara jelas kepada pelanggan, misal berapa lama pelanggan harus menunggu waktu penyelesaian suatu permasalahan, berapa lama pelanggan harus menunggu untuk suatu transaksi pembayaran, atau berapa lama calon pelanggan dapat menjadi pelanggan bisa menikmati fasilitas air, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil jawaban responden, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa rata-rata transparansi waktu pelayanan relatif baik (73.66%). Dengan kata lain, PDAM telah memiliki standar waktu untuk setiap jenis pelayanan, dan standar waktu tersebut diinformasikan pada saat berinteraksi dengan pelanggan.

TABEL 8
WAKTU DAN STANDAR PENYELESAIAN PELAYANAN
(PEGAWAI, n=62)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Standar waktu dipajang	42	67.74	17	27.42	3	4.84	62	100
2	Motto pelayanan dipajang	52	83.87	7	11.29	3	4.84	62	100
3	Standar pelayanan dipajang	43	69.35	17	27.42	2	3.23	62	100
	Total	137		41		8			
	Rata-rata tanggapan (%)	73.66		22.04		4.30			

Sumber: hasil olah data primer

Demikian pula, dilihat dari tanggapan para pelanggan, standar waktu pelayanan dan motto PDAM diketahui, serta dapat dilihat di ruang pelayanan. Dari hasil wawancara, salah satu standar waktu pelayanan yang diinformasikan secara jelas adalah pada saat adanya penyelesaian pengaduan suatu permasalahan, yaitu selama 30 hari. Alokasi waktu tersebut diantaranya adalah untuk pemenuhan persyaratan oleh pelanggan, proses penyelesaian pengaduan, dan cek lapangan.

TABEL 9
WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN
(PELANGGAN, n=74)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Standar waktu dipajang di ruang	54	72.97	18	24.32	2	2.70	74	100
2	Standar waktu diketahui	55	74.32	14	18.92	5	6.76	74	100
3	Motto jelas, dan dipajang di ruang	46	62.16	21	28.38	7	9.46	74	100
	Total	155		53		14		74	100
	Rata-rata tanggapan (%)	69.82		23.87		6.31			

Sumber: hasil olah data primer

Hal lainnya yaitu mengenai kejelasan pemberian informasi kepada masyarakat pengguna. Berdasarkan jawaban yang tertera pada tabel 10 terlihat bahwa rata-rata petugas PDAM beranggapan sudah memberi informasi secara jelas dan lengkap kepada masyarakat pengguna (rata-rata jawaban sebesar 86.29%). Disamping itu, informasi seputar pelayanan PDAM dapat diakses di media elektronik dengan melihat website PDAM, atau pada profil dan atau selebaran tertulis yang dikeluarkan oleh pihak PDAM.

TABEL 10
INFORMASI PELAYANAN
(PEGAWAI, n=62)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Informasi tersebar di media cetak	49	79.03	12	19.35	1	1.61	62	100
2	Informasi tersebar di media elektronik	50	80.65	11	17.74	1	1.61	62	100
3	Petugas memberi informasi yang jelas	60	96.77	1	1.61	1	1.61	62	100
4	Petugas memberi informasi secara lengkap	55	88.71	7	11.29	0	0.00	62	100
	Total	214		31		3			
	Rata-rata tanggapan (%)	86.29		12.50		1.21			

Sumber: hasil olah data primer

Bila dibandingkan dengan jawaban rata-rata responden dari pihak pelanggan, ternyata terdapat perbedaan yang cukup jauh (rata-rata jawaban 51%). Menurut pengamatan penulis banyak faktor yang dapat menyebabkan keadaan tersebut diantaranya adalah: Dari pihak PDAM, untuk informasi yang sifatnya umum, pihak PDAM kurang optimal menyebarkan informasi; Untuk yang sifatnya pelayanan individual, masih ada pegawai yang belum memahami atau mengetahui secara jelas lengkap berbagai informasi yang ada di lingkungan PDAM, sehingga informasi yang disampaikan kepada pelanggan menjadi tidak lengkap dan atau tidak akurat. Dari pihak masyarakat pelanggan, masyarakat kurang proaktif mencari informasi, yang berdampak kepada miskinnya informasi. Di samping itu, masih cukup banyak pelanggan yang belum biasa dan atau belum terbiasa menggunakan sarana teknologi (internet), sehingga pada saat ada informasi yang disebarakan melalui internet, masyarakat tidak mengetahuinya.

TABEL 11
INFORMASI PELAYANAN
(PELANGGAN, n=74)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Informasi tersebar di media cetak	39	52.70	24	32.43	11	14.86	74	100
2	Informasi tersebar di media elektronik	34	45.95	31	41.89	9	12.16	74	100
3	Petugas memberi informasi yang jelas	42	56.76	24	32.43	8	10.81	74	100
4	Petugas memberi informasi secara lengkap	36	48.65	31	41.89	7	9.46	74	100
	Total	151		110		35			
	Rata-rata tanggapan (%)	51.01		37.16		11.82			

Sumber: hasil olah data primer

2. Akuntabilitas Pelayanan

Untuk mengetahui bagaimana kebijakan akuntabilitas pelayanan diimplementasikan di lingkungan PDAM, beberapa tabel berikut ini memperlihatkan berbagai tanggapan dari para responden.

Berdasarkan tabel 12 terlihat bahwa tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan yang tercermin dari tingkat ketelitian, keprofesionalan, disiplin, tanggung jawab, serta respon pegawai terhadap pelanggan relatif sudah baik (88.71%). Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, jawaban tersebut cukup objektif walaupun tidak semuanya benar. Dikatakan realtif baik karena petugas melayani cukup perhatian, tanggap, akan tetapi mengenai

masalah ketelitian nampaknya masih perlu dikaji kembali mengingat cukup banyak pelanggan yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kinerja pencatat meter (banyak komplain). Begitu pula mengenai ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang aktivitas kerja, cukup banyak responden (50.39%) yang beranggapan belum memadai.

TABEL 12
AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN
(PEGAWAI, n=62)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Tingkat ketelitian petugas sudah baik	59	95.16	3	4.84	0	0.00	62	100
2	Petugas sudah profesional	59	95.16	3	4.84	0	0.00	62	100
3	Disiplin petugas sudah baik	60	96.77	2	3.23	0	0.00	62	100
4	Tanggung jawab petugas sudah baik	59	95.16	3	4.84	0	0.00	62	100
5	Respons petugas sudah baik	62	100.00	0	0.00	0	0.00	62	100
6	Petugas selalu ada di tempat	56	90.32	6	9.68	0	0.00	62	100
7	Sarana dan prasarana sudah memadai	30	48.39	30	48.39	2	3.23	62	100
	Total	385		47		2			
	Rata-rata tanggapan (%)	88.71		10.83		0.46			

Sumber: hasil olah data primer

Sementara itu dari pihak pelanggan, tanggapan terhadap kinerja pelayanan PDAM cukup rendah. Kurang lebih 70% responden menjawab kurang dan tidak setuju terhadap pernyataan tingkat ketelitian, disiplin dan keprofesionalan petugas sudah baik. Khususnya mengenai tingkat ketelitian, yang banyak dikeluhkan adalah hal yang berhubungan dengan ketelitian dalam pencatatan meter air untuk pelanggan rumah tangga. Menurut tanggapan penulis hal tersebut banyak faktor penyebabnya seperti misal beban kerja petugas pencatat meter terlalu besar (cakupan wilayah terlalu luas), dan atau masih rendahnya kompensasi yang diterima sehingga berdampak pada rendahnya kinerja.

TABEL 13
AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN
(PELANGGAN, n=74)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Tingkat ketelitian petugas sudah baik	17	22.97	40	54.05	17	22.97	74	100
2	Petugas sudah profesional	15	20.27	49	66.22	10	13.51	74	100
3	Disiplin petugas sudah baik	14	18.92	48	64.86	12	16.22	74	100
4	Sarana dan prasarana sudah memadai	40	54.05	30	40.54	4	5.41	74	100
	Total	86		167		43			
	Rata-rata tanggapan (%)	29.05		56.42		14.53			

Sumber: hasil olah data primer

Akuntabilitas jasa pelayanan, yang terlihat dari upaya pertanggungjawaban teknis dan administratif, serta pemberian pelayanan tepat dan benar kepada pelanggan secara umum sudah baik (79.84%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pada saat adanya permasalahan atau adanya keluhan-keluhan dari masyarakat pengguna (misal: pipa

bocor, ketidaksesuaian rekening dan penggunaan, air tidak mengalir), maka para pegawai PDAM yang bertugas menangani hal tersebut berupaya untuk bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Hal tersebut juga didukung oleh upaya untuk memberi solusi permasalahan sesuai dengan prosedur yang ada (penyelesaian masalah tidak melebihi standar waktu yang ditetapkan, tidak dipungut bayaran lain yang tidak sesuai dengan prosedur).

TABEL 14
AKUNTABILITAS JASA PELAYANAN
(PEGAWAI, n=62)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Terdapat pertanggungjawaban teknis & adm.	56	90.32	6	9.68	0	0.00	62	100
2	Pemberian pelayanan tepat dan benar	43	69.35	19	30.65	0	0.00	62	100
	Total	99		25		0			
	Rata-rata tanggapan (%)	79.84		20.16		0.00			

Sumber: hasil olah data primer

Di lain pihak, para pelanggan beranggapan bahwa akuntabilitas jasa pelayanan, secara umum belum optimal (50.68%). Para pelanggan merasa bahwa dari aspek pertanggungjawaban, ketepatan pelayanan, respon dan keberadaan pegawai PDAM di tempat kerja pada saat bertugas masih kurang sehingga harus ditingkatkan lagi. Hal tersebut secara umum mencerminkan bahwa masih terdapat kesenjangan kualitas pelayanan antara yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan dengan kinerja yang diberikan oleh pihak PDAM. Untuk mengatasi kesenjangan tersebut banyak upaya yang dapat dilakukan oleh pihak pemberi layanan (PDAM) diantaranya adalah melalui peningkatan profesionalisme sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut dapat ditumbuhkan dari pembentukan komitmen semua pegawai di lingkungan PDAM Kota Bandung untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan.

TABEL 15
AKUNTABILITAS JASA PELAYANAN
(PELANGGAN, n=74)

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban						Total	
		S		KS		TS			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Ketepatan layanan sesuai standar	38	51.35	29	39.19	7	9.46	74	100
2	Tanggung jawab petugas sudah baik	38	51.35	29	39.19	7	9.46	74	100
3	Respons petugas sudah baik	40	54.05	23	31.08	11	14.86	74	100
4	Petugas selalu ada di tempat	34	45.95	34	45.95	6	8.11	74	100
	Total	150	156.76	115	109.46	31	33.78	74	100
	Rata-rata tanggapan (%)	50.68		38.85		10.47			

Sumber: hasil olah data primer

3. Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan PDAM Kota Bandung

Berikut ini disampaikan rekapitulasi jawaban responden mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan di PDAM Kota Bandung.

TABEL 16
REKAPITULASI JAWABAN TRANSPARANSI
DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PDAM
(PEGAWAI DAN PELANGGAN)

No.	Pernyataan	Peg.	Plgn.	Peg.	Plgn.	Peg.	Plgn.
		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju	
	Transparansi	%	%	%	%	%	%
1	Manajemen penyelenggaraan pelayanan	90.86	51.35	6.99	26.58	2.15	22.07
2	Prosedur pelayanan	80.24	61.49	19.35	31.76	0.40	9.46
3	Biaya pelayanan	84.68	61.08	14.52	22.70	0.81	16.22
4	Waktu penyelesaian pelayanan	73.66	69.82	22.04	23.87	4.30	6.31
5	Informasi pelayanan	86.29	51.01	12.50	37.16	1.21	11.82
	Akuntabilitas						
1	Kinerja pelayanan	88.71	29.05	10.83	56.42	0.46	14.53
2	Jasa pelayanan	79.84	50.68	20.16	38.85	0.00	10.47
	Total	584.28	374.48	100.05	237.34	9.33	90.88
	Rata-rata tanggapan (%)	83.47	53.49	14.29	33.90	1.33	12.98

Sumber: hasil olah data primer

Dari data sebagaimana tertera dalam tabel 16, terlihat masih terdapat kesenjangan yang cukup mencolok antara tanggapan yang disampaikan oleh pihak PDAM dengan tanggapan yang disampaikan oleh pihak pelanggan. Pihak PDAM beranggapan bahwa kebijakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang diatur dalam Kepmenpan Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 sudah diimplementasikan dengan baik. Hal tersebut tercermin dari rata-rata jawaban responden sebesar 83.47% menyatakan 'Setuju' terhadap setiap butir pernyataan mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak PDAM.

Di lain pihak, masyarakat pelanggan beranggapan bahwa pihak PDAM belum sepenuhnya menerapkan kebijakan transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut tercermin dari rata-rata jawaban responden pelanggan hanya sebesar 53.49% yang menyatakan 'Setuju' terhadap setiap butir pernyataan, selebihnya sebesar 46.51% menyatakan 'Kurang Setuju' dan 'Tidak Setuju'.

TABEL 17
GAP PERSEPSI ANTARA PEGAWAI DAN PELANGGAN PDAM KOTA BANDUNG
TERHADAP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	GAP (%)
	Transparansi	
1	Manajemen penyelenggaraan pelayanan	39.5
2	Prosedur pelayanan	18.8
3	Biaya pelayanan	23.6
4	Waktu penyelesaian pelayanan	3.84
5	Informasi pelayanan	35.3
	Akuntabilitas	
1	Kinerja pelayanan	59.7
2	Jasa pelayanan	29.20

Bila dikaji lebih rinci dari keseluruhan indikator yang terdapat dalam tabel 17, terlihat gap yang memperlihatkan masih cukup besarnya perbedaan persepsi antara pihak pegawai dan pelanggan PDAM Kota Bandung. Kesenjangan tersebut dapat

mencerminkan bahwa pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan belum sesuai dengan pelayanan yang sesungguhnya diterima. Dapat terlihat, untuk transparansi pelayanan, pernyataan mengenai manajemen penyelenggaraan pelayanan, memiliki gap terbesar yaitu sebesar 39,5%. Sedangkan untuk akuntabilitas pelayanan, yang memiliki gap terbesar adalah pernyataan tentang kinerja pelayanan, yaitu sebesar 59,7%.

Walaupun kesenjangan persepsi antara pihak pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, suatu hal yang kerap terjadi di berbagai jenis perusahaan (pemerintah/swasta). Yang patut menjadi perhatian dari pihak pemberi pelayanan adalah mengusahakan agar kesenjangan yang terjadi dapat ditekan sehingga mendekati harapan para pelanggan melalui berbagai rencana strategis.

E. Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pegawai PDAM terhadap implementasi kebijakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan PDAM Kota Bandung termasuk kedalam kategori baik. Akan tetapi bila dilakukan 'cross check' dengan pihak masyarakat pelanggan, masih terdapat gap yang cukup besar. Gap persepsi terbesar yang berada dalam kategori kebijakan transparansi adalah mengenai manajemen penyelenggaraan pelayanan, sedangkan yang berkaitan dengan akuntabilitas adalah mengenai kinerja pelayanan.

Sehubungan dengan kesimpulan tersebut, maka penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut: 1) Dalam hal transparansi pelayanan, khususnya pada saat dibuat penyesuaian kebijakan (tarif, aturan, dll) pihak PDAM Kota Bandung sebaiknya. a) Mengoptimalkan keberadaan website PDAM dalam upaya menginformasikan kebijakan tersebut terhadap masyarakat pengguna. b) Menginformasikan kebijakan di berbagai media surat kabar dan atau radio-radio yang banyak diminati masyarakat. 2) Dalam hal akuntabilitas kinerja pelayanan, sebaiknya lebih meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pegawai, diantaranya melalui: a) keikutsertaan dalam berbagai pendidikan dan pelatihan, misal diklat Manajemen Kualitas Pelayanan, b) secara aktif mengikuti berbagai sosialisasi LAKIP/SAKIP dalam upaya memahami filosofi kinerja pemerintah secara lebih mendalam, c) melakukan studi banding dengan PDAM Kota Semarang yang telah menerapkan manual praktis dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik.

Referensi

Buku

- Arikunto S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Davidow W. and Uttal B. 1989. *Total Customer Service: The Ultimate Weapon*. New York: The Free Press.
- Ratminto dan Winarsih AS. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Singarimbun M. 1995. *Metode Penelitian*. Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono F. dan Anastasia D. 2002. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- ZeithamlVA, Parasuraman, Berry LL. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Percetion and Expectation*. New York: The Free Press.

Lain-lain

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.