



**PELAKSANAAN PELYANAN PEMBAYARAN RETRIBUSI  
AIR SECARA ONLINE UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE  
DI PDAM JEMBER**

*Implementation Of Online Water Retribution Payment Services To Realize  
Good Governance In Pdam Jember*

**SKRIPSI**

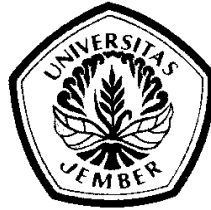
Oleh:

**ILHAM YOGA PRANANTA**

**NIM 120910201083**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**



**PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBAYARAN RETRIBUSI  
AIR SECARA ONLINE UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE  
DI PDAM JEMBER**

*Implementation Of Online Water Retribution Payment Services To Realize  
Good Governance In Pdam Jember*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara jurusan Ilmu Administrasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh:

**ILHAM YOGA PRANANTA**

**NIM 120910201083**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**

## PERSEMBAHAN

Dengan mengaharap ridho dan karunia dari Allah swt, dengan ikhlas kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda Tri Joko Subandi, Ibunda Sudarami, Kakakku Vika Damayanti,serta keluarga yang telah berdoa dan memberikan dukungan tiada henti bagiku;
2. Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini;
3. Guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu dan pemahaman; dan
4. Almamater tercinta, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO**

*“Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti  
berperang di jalan Allah hinggang pulang”*

*(H.R.Tirmidzi)<sup>1</sup>*

*“Orang yang menginginkan impiannya menjadi kenyataan, harus menjaga diri  
agar tidak tertidur”*

*(Richard Wheeler)<sup>2</sup>*



---

<sup>1</sup> H.R.Tirmidzi

<sup>2</sup> [www.amazon.com](http://www.amazon.com)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilham Yoga Prananta

NIM : 120910201083

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Retribusi Air Secara Online Untuk Mewujudkan Good Governance di Pdam Jember” adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan untuk institusi lain, dan bukanlah karya hasil menjiplak. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus di junjung tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 Januari 2019

Yang menyatakan:

Ilham Yoga Prananta

NIM 120910201083

**SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PELYANAN PEMBAYARAN RETRIBUSI  
AIR SECARA ONLINE UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE  
DI PDAM JEMBER**

*( Implementation Of Online Water Retribution Payment Services To Realize  
Good Governance In Pdam Jember )*

Oleh:

Ilham Yoga Prananta

NIM. 120910201083

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dr. Selfi Budi H, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Anwar , M.SI

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Retribusi Air Secara Online Untuk Mewujudkan Good Governance di Pdam Jember” yang ditulis oleh Ilham Yoga Prananta NIM 120910201083 telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : -

jam : - WIB

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

**Ketua,**

**Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si.**

**195805101987022001**

**Pembimbing Utama,**

**Dr. Selfi Budi H, M.Si**  
**NIP 197003221995122001**

**Anggota I,**

**Drs. Rachmat Hidayat, M.Si**  
**198103222005011001**

**Pembimbing Anggota,**

**Drs. Anwar, M.Si**  
**1974100720001200**

**Anggota II,**

**Drs. M Hadi Makmur, M.AP**  
**197410072000121001**

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,**

**Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes**

**196106081988021001**



## RINGKASAN

Pengelolaan air yang begitu besar di beberapa daerah di Indonesia tersebut tidak dapat ditangani sendiri oleh pemerintah pusat. Sehingga berdasarkan pentingnya air tersebut, pemerintah membuat Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah. Peraturan tersebut menyatakan bahwa salah satu urusan pengelolaan air diserahkan kepada daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), berdasarkan UU 23 tahun 2014 Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah. PDAM Jember adalah Badan Usaha Milik Daerah yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah daerah yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan juga untuk memenuhi hajat atau kebutuhan orang banyak, usaha pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember yaitu penyediaan air bersih untuk masyarakat Jember. Penjualan air bersih ini dilakukan secara kredit.. Akibat penjualan air secara kredit menyebabkan timbulnya suatu retribusi berupa piutang usaha. Dalam pembayaran retribusi masyarakat pada awalnya dapat melakukan pembayaran secara manual. Prosedur pembayaran secara manual yang dianggap kurang efektif.. Sehingga, Hal ini membuat Persentase tingkat kepuasan pembayaran retribusi air yang hanya mencapai 60% saja (*corporate plan 2008-2012:31*). Dinisiasi dari adanya Peraturan Menteri Keuangan nomor 120/PMK.05/2008 tentang penyelesaian piutang negara yang bersumber dari pinjaman luar negeri, rekening dana investasi, dan rekening pembangunan daerah pada perusahaan daerah air minum. Peraturan tersebut ingin membuat PDAM Jember untuk memperbaiki manajemen keuangan perusahaan. PDAM Jember berupaya dengan salah satu caranya merubah pelayanan terhadap pelanggan dengan cara lebih efektif dan efisien dengan mengutamakan kenyamanan pelanggan dalam pembayaran retribusinya. Upaya yang dilakukan dalam pembayaran secara efektif dan efisien bagi pihak pelanggan dan PDAM Jember adalah pelaksanaan pembayaran retribusinya secara online atau disebut *Payment Point Online Bank (PPOB)*. Beberapa hal diatas tentunya karena tuntutan untuk memenuhi syarat perusahaan daerah air minum yang sehat sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja perusahaan daerah air minum. Pada akhirnya setelah memenuhi standar penilaian kinerja, PDAM Jember nantinya mampu mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 khususnya di bidang manajemen pelayanan. Tak ayal cita-cita menjadi sehat adalah adalah sebuah pencapaian PDAM Jember dalam mewujudkan sebuah badan usaha milik pemerintah daerah yang menjalankan prinsip *Good governance*. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian dan pembahasan lebih lanjut dalam karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul “**Pelayanan Pembayaran Retribusi Air Secara Online Untuk Mewujudkan Good Governance Di Pdam Jember**”. Rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu, *Pertama*, bagaimana pelaksanaan



pelayanan pembayaran retribusi air secara online untuk mewujudkan Good Governance di Pdam Jember. *Kedua*, apa Keberhasilan dan Kendala dalam menjalankan pelayanan pembayaran retribusi air secara online untuk mewujudkan Good Governance di Pdam Jember . Tujuan penelitian merupakan gambaran yang ingin dicapai peneliti dalam penelitiannya, namun apa yang hendak dicapai tidak boleh menyimpang dari apa yang sudah yang dicantumkan dalam perumusan masalah. Hal ini bertujuan agar penelitian bisa fokus dan tidak keluar dari pembahasan masalah atau dengan kata lain memberikan bingkai penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Sesuai definisi yang sudah tercantum diatas, tujuan penelitian adalah terdeskripsikannya pelaksanaan pelayanan pembayar retribusi air secara online guna mewujudkan good governance di pdam jember. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. metode penelitian kualitatif sebagai suatu metode penelitian naturalistik karena penelitian didasarkan pada kondisi alamiah. Berangkat dari definisi tersebut, penelitian ini berupaya memberi gambaran dan uraian secara jelas tentang pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online yang Secara sistematis, faktual, holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode ilmiah. Tinjauan pustaka yang terdapat dalam skripsi ini diantaranya tentang, *Pertama*, pengertian tentang administrasi publik. *Kedua*, tentang organisai public. *Ketiga*, pengertian tentang pelayanan publik. *Keempat*, pelaksanaan pelayanan publik. *Kelima*, penjelasan tentang PPOB. *Keenam* , penjelasan tentang goog governance.

Pembahasan dalam skripsi ini yang *Pertama*, Adanya Peraturan Menteri Keuangan nomor 120/PMK.05/2008 pemerintah ingin pdam menjadi perusahaan yang sehat dan menerapkan prinsip good governance . *Kedua*, upaya yang dilakukan Pdam jember yaitu dengan memperbaiki pelayanannya pembayarannya dari pembayaran manual ke pembayaran online .

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan yang telah diuraikan adalah sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online, maka dapat ditarik kesimpulannya proses pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online berjalan dengan di awali dengan pembayaran secara manual. Lalu dengan adanya Peraturan Menteri Keuangan nomor 120/PMK.05/2008 tentang penyelesaian piutang negara yang bersumber dari pinjaman luar negeri, rekening dana investasi, dan rekening pembangunan daerah pada perusahaan daerah air minum. Peraturan tersebut ingin membuat PDAM Jember untuk memperbaiki manajemen keuangan perusahaan dengan tujuan akhirnya adalah PDAM Jember menjadi sehat sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 Tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Upaya untuk merubah perusahaan menjadi sehat yakni pembayaran secara online dengan sistem Payment Point Online Bank (PPOB). Sistem PPOB PDAM Jember berjalan dengan sangat baik.

## PRAKATA

Bismillahirrohmanirrohim, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayahnya-Nya serta sholawat serta salam tetap tercurah kepada baginda Rosulullah Muhammad SAW atas petunjuk kebenaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Retribusi Air Secara Online Untuk Mewujudkan Good Governance di Pdam Jember”. Skripsi ini di susun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik itu berupa motivasi, nasihat, dan saran maupun kritik yang membangun. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan tidak menghilangkan rasa hormat yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardianto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Edy Wahyudi, MM Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik;
3. Drs. Supranoto, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik;
4. Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik;
5. Kedua Dosen Pembimbing, Dr. Selfi Budi H, M.Si dan Drs. Anwar , M.Si terima kasih atas segala bimbingan dan ilmu yang telah Bapak berikan selama penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. Bapak Mulyono selaku operator Program studi Ilmu Administrasi Negara;
8. Seluruh narasumber yang telah membantu penulis menghimpun data terkait penelitian skripsi ini yaitu; Bapak Taufan, selaku Kepala Direktur PDAM

Jember 2008-2015, Bapak Mahsus Kasubag umum dan personalia PDAM Jember 2008-2017, Bapak Bagus Djati sentigi, Kepala Bagian Keuangan, Bapak Dofi, Bapak Sulehan, Tri joko , selaku Pelanggan PDAM dan para narasumber yang tidak dapat dijabarkan satu-persatu;

9. Terimakasih kepada Galuh Adi Wijaya yang telah membantu dalam proses penelitian, penulisan, dan penyelesaian skripsi ini;
10. Sahabat seperjuangan yakni Terry ari , Handhika sandi , Naufal ulul azmi , Kevin ali , Raffi adiatam , Adinda santoso yang telah bersedia menjadi tempat berbagi;
11. Teman ngopi Byan vanie , Wismyo duta , Zaki doyok, Kartika putri , Yolani prakoso, Fofopora, Novan banu, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis;
12. Kekasihku Alannisa Gumilang Suci yang selalu memberikan semangat dan dorongan motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
13. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2012. Terima kasih telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga selama ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

Akhir kata tidak ada yang sempurna di dunia ini, penulis menyadari atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan bagi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi penulisan karya tulis selanjutnya.

Penulis

Ilham Yoga Prananta

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II Landasan Teori .....</b>	<b>11</b>
2.1 Administrasi Publik.....	11
2.2 Organisasi Publik .....	16
2.3 Pelayanan Publik.....	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	20
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.4 Pelaksanaan Pelayanan Publik .....	23
2.5 <i>Payment Point Online Bank (PPOB)</i> .....	24
2.6 <i>Good Governance</i> .....	26
2.6.1 <i>Pengertian Good Governance</i> .....	26
2.6.2 <i>Ciri-ciri Good Governance</i> .....	26

2.6.3 Prinsip Good Governance.....	26
2.7 Kerangka Berpikir.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.3 Data dan Sumber Data .....	34
3.4 Penentuan Informan Penelitian .....	37
3.5 Teknik dan alat pengambilan data.....	37
3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1. Profil PDAM Jember 45	
4.1.1 Sejarah.....	45
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Jember.....	47
4.1.3 Sistem Distribusi dan Cakupan Pelayanan.....	47
4.1.4 Struktur Organisasi .....	49
4.1.5 Periode Pembayaran.....	49
4.1.5 Kegiatan Pokok PDAM Jember .....	49
4.2 Pelaksanaan Pembayaran Retribusi PDAM Jember .....	53
4.2.1 penerapan Good Governance pada PDAM Jember .....	53
4.2.2 Pembayaran Retribusi Manual pada Pelanggan PDAM Jember .....	56
4.2.3 Peralihan Pembayaran Manual ke PPOB .....	60
4.3 Mekanisme Pembayaran Retribusi PDAM Jember secara online .....	67
4.3.1 Pembayaran via <i>Collecting agent</i> atau <i>downliner</i> .....	68
4.3.2 Pembayaran via <i>Delivery Channel</i> .....	68
<b>4.4 Keberhasilan Menggunakan Payment Point Online Bank (PPOB) PDAM Jember.....</b>	<b>70</b>
4.5 Kendala Pembayaran <i>Payment Point Online Bank</i> .....	75
4.6 Hasil Penelitian .....	77



<b>BAB V Kesimpulan Dan Saran.....</b>	<b>79</b>
5.1. Kesimpulan .....	79
5.2. Saran .....	80

**LAMPIRAN**

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Pertumbuhan pelanggan PDAM Kabupaten Jember tahun 2008-2011 .....	5
Tabel 1.2 Perubahan tingkat pendapatan yang diterima PDAM Kabupaten Jember tahun 2008-2011 .....	6
Tabel 1.3 Permasalahan PDAM Kabupaten Jember .....	7
Tabel 3.1 Waktu pelaksanaan penelitian .....	33
Tabel 3.3 Daftar informasi yang dibutuhkan peneliti .....	38
Tabel 3.4 Daftar informasi penelitian yang diuji. ....	41

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1.1 Prosedur Pembayaran Retribusi Secara Manual .....	3
Gambar 3.1 Analisis Interaktif: Miles and Hubermann (1984) yang dikutip oleh Sugiyono (2014:92) .....	43
Gambar 4.1 Profil PDAM Jember .....	45
Gambar 4.3 Kantor PDAM sebelum dan sesudah renovasi .....	59
Gambar 4.4 Launching PPOB .....	63
Gambar 4.5 Kroscek Kantor PPOB Bank Bukopin .....	63
Gambar 4.6 Berita Radar Jember .....	64
Gambar 4.7 Loker PPOB PDAM Jember .....	64
Gambar 4.8 Struk pembayaran lewat loket duniapulsa.co .....	68



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pengelolaan air yang begitu besar di beberapa daerah di Indonesia tersebut tidak dapat ditangani sendiri oleh pemerintah pusat. Sehingga berdasarkan pentingnya air tersebut, pemerintah membuat Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah. Peraturan tersebut menyatakan bahwa salah satu urusan pengelolaan air diserahkan kepada daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia.

Badan usaha milik daerah adalah organisasi publik, berdasarkan UU 23 tahun 2014 Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah. PDAM merupakan Badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

PDAM sebagai perusahaan daerah atau badan usaha milik daerah diberi tanggung jawab untuk menjalankan tujuan Sesuai dalam peraturan KEPMENDAGRI No 3 tahun 1998 tentang bentuk hukum BUMD, bahwa tujuan dibentuknya BUMD adalah sebagai berikut.

1. Melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat,
2. Penyelenggaraan kemanfaatan umum,

3. Peningkatan penghasilan daerah mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

PDAM Jember adalah Badan Usaha Milik Daerah yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah daerah yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan juga untuk memenuhi hajat atau kebutuhan orang banyak. usaha pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember yaitu penyediaan air bersih untuk masyarakat Jember. Penjualan air bersih ini dilakukan secara kredit. Penjualan kredit ini diberikan kepada pelanggan untuk memanfaatkan pemakaian air pada bulan ini dan akan dibayar pada bulan berikutnya artinya pelanggan diberi kelonggaran atau kemudahan dalam pemakaian air yang berasal dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember. Akibat penjualan air secara kredit menyebabkan timbulnya suatu retribusi berupa piutang usaha. Dalam pembayaran retribusi masyarakat pada awalnya dapat melakukan pembayaran secara manual.

Prosedur pembayaran secara manual yang dianggap kurang efektif dan efisien di atas dapat dijabarkan dalam beberapa langkah yang harus dilaksanakan oleh pelanggan dalam pembayaran retribusinya. Mekanisme pembayaran secara manual atau melalui loket diawali oleh pelanggan yang harus datang ke loket-loket resmi dari PDAM Jember selama rentang waktu kerja yakni di hari Senin – Kamis pukul 07.00 – 14.00 WIB, Jum'at pukul 07.00 – 11.00 WIB, sedangkan Sabtu yakni pukul 07.00 – 01.00 WIB. Setelah datang diloket pelanggan akan diarahkan oleh satpam untuk mengambil kartu daftar antrian. Daftar antrian masih memakai kertas bernomor, belum memakai mesin kartu antrian seperti yang saat ini digunakan PDAM Jember. Selama menunggu antrian pelanggan dapat duduk di tempat yang sudah disediakan sampai panggilan dari petugas. Namun seringkali tempat duduk akan sangat penuh karena antrian yang panjang dari pelanggan. Tentu pelanggan harus mengawali datang lebih awal sejak loket dibuka untuk mendapat tempat duduk dan pelayanan lebih cepat.

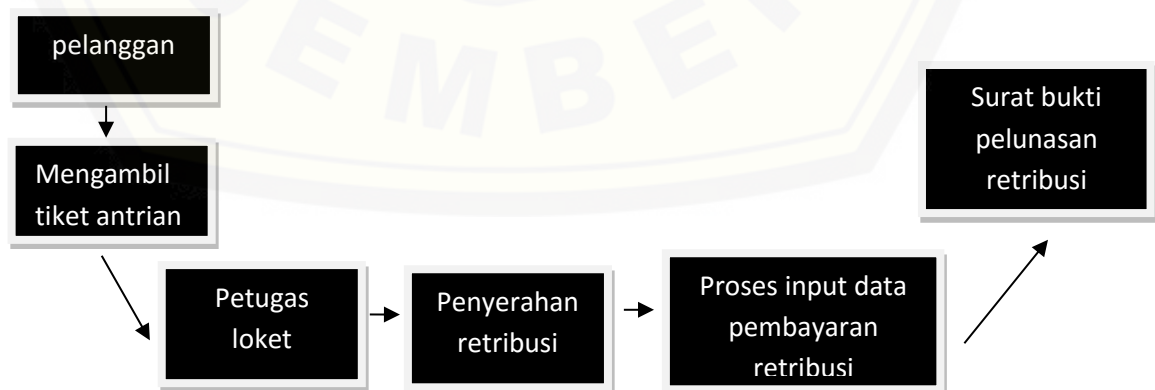
Setelah mendapatkan panggilan dari petugas loket, pelanggan dengan membawa rekening terbayar bulan sebelumnya atau catatan nomor rekening

pelanggan tersebut. Bagi pelanggan baru, sebelum pembayaran rekening air yang pertama, akan mendapatkan pemberitahuan terlebih dahulu dari PDAM ( 1 bulan sebelum pemasangan) yang nantinya sebagai syarat pembayaran pertama. Konfirmasi dari pelanggan akan sangat dibutuhkan apabila 1 bulan pemasangan tidak ada pemberitahuan dari PDAM Jember. Kedua syarat tersebut adalah syarat wajib dibawa oleh pelanggan untuk membayarkan retribusinya.

Setelah itu petugas loket memasukan nomor saluran, membaca nomer, nama pelanggan, alamat pelanggan dan jumlah kewajiban pelanggan. Komunikasi dengan admin pengelola data dan berkas sangat diperlukan dalam tahap ini. Apabila ada ketidak sesuaian data maka komunikasi petugas loket dan admin pengelola data dan berkas akan segera terselesaikan dengan baik tanpa membuat pelanggan menunggu lebih lama. Setelah dirasa sudah benar, pelanggan dapat membayarkan jumlah retribusi kepada kasir loket. Petugas loket akan memproses pembayaran anda dengan menghitung uang dan mencocokkan dengan jumlah dibayar sesuai biaya retribusi yang wajib dibayar.

Pembayaran retribusi yang setelah dihitung sesuai, maka petugas akan mencetak rekening rangkap 3, masing-masing rangkap satu untuk pelanggan dan rangkap 2 untuk di jadikan arsip perusahaan. beberapa saat kemudian dengan tahap akhir petugas memberikan sebuah bukti rekening pembayaran lunas retribusi kepada pelanggan. beberapa penjelasan peneliti dalam prosedur pembayaran secara manual di atas dapat kami jabarkan dalam gambar berikut ini.

Gambar 1.1 Prosedur Pembayaran Retribusi Secara Manual



Sumber diolah dari beberapa sumber oleh peneliti, 2017

Tetapi, Pembayaran secara manual terlalu banyak permasalahan dan terlalu rumit bagi pelanggan dalam membayar retribusi di PDAM Jember (diakses dari <http://blog.billie.id/tag/pdam/> pada tanggal 24 Agustus 2017 pkl 21.15). sehingga, Hal ini membuat Persentase tingkat kepuasan pembayaran retribusi air yang hanya mencapai 60% saja (*corporate plan 2008-2012:31*), tentunya hal ini belum memuaskan pihak PDAM sebagai pihak yang memberikan layanan jasa penyediaan air terhadap masyarakat. Permasalahan yang melatarbelakangi sedikitnya tingkat kepuasan pembayaran tersebut adalah pertama, pembayaran retribusi manual adalah Pelanggan tidak dapat membayar rekening retribusinya dimana saja, karena Pelanggan tidak punya banyak pilihan loket yang terdekat yang sekiranya paling nyaman. Terkadang kendala letak rumah yang berada jauh dari loket pembayaran adalah yang paling banyak dari semua pelanggan dalam pembayaran retribusi pembayaran secara manual.

Kedua, Pembayaran retribusi tidak dapat dilakukan selama 24 jam NON STOP. Permasalahan waktu adalah masalah selanjutnya yang dialami pelanggan dalam membayar retribusi air PDAM. Tentu dengan letak jauh dan beberapa kendala dalam pembayaran diloket akan banyak menyita waktu pelanggan. Ini yang membuat pelanggan enggan untuk membayar karena mengganggu rutinitas yang harus dilakukan setiap harinya.

Ketiga, Menutup peluang bisnis baru bagi masyarakat. Sistem manual membuat kurangnya Mendorong pemanfaatan teknologi dan infrastruktur telekomunikasi hingga ke pelosok. Kurangnya pemanfaatan teknologi membuat kerugian bagi masyarakat karena di era globalisasi teknologi akan memudahkan pelanggan dari segi waktu, materi, dan tenaga. Harusnya dengan teknologi akan membuat sisi finansial dari masyarakat juga terbantu karena ada pihak 3 yang membantu memudahkan dalam pembayaran retribusi yang tentunya pihak ke 3 yang memang resmi bekerjasama untuk lebih melayani masyarakat lebih cepat.

Keempat, Antrian yang panjang dalam proses pembayarannya di loket. Antri adalah seperti permasalahan yang selalu ada pada setiap pelayanan kepada publik. Antrian panjang pada sistem pembayaran manual akan menumpuk pada setiap pembayaran di loket. Terutama pada awal bulan waktu pembayaran akan



sangat menumpuk setiap pelanggan karena takut akan mendapat denda jika akan mengulur waktu.

Kelima, Butuh dana lebih dalam pembayaran retribusi untuk biaya transport (bagi yang jauh dari loket). Barang tentu semua orang yang jauh dari loket akan sangat dirugikan dengan sistem pembayaran secara manual. Mereka harus menempuh tempat jauh lalu mengantri dengan ketidakpastian cepat tidaknya pembayaran. Tambahan dana dalam menempuh perjalanan ke loket akan menambah anggaran pelanggan setiap membayar retribusi.

Beberapa keterangan permasalahan di atas kami konfirmasi dengan Direktur Utama Bapak Taufan pada tanggal 23 mei 2016 pukul 13.15 WIB yang menyatakan bahwa sistem manual memang lebih banyak merugikan pelanggan dari segi waktu, tenaga, dan biaya karena kurangnya efektif dan efisiennya sistem ini. Untuk itu perlu adanya sebuah terobosan baru dimana sebuah pembayaran retribusi agar lebih memudahkan pelanggannya.

Permasalahan pelayanan terutama dalam pembayaran tentunya akan sangat berpengaruh kepada tingkat pelanggan dan pendapatan PDAM Jember. Hal ini dapat terlihat tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Pertumbuhan pelanggan PDAM Kabupaten Jember tahun 2008-2011

No	Aspek perubahan	Tahun (2008 s/d 2011)
1	Pertumbuhan pelanggan	2008 : 24.187 (orang) 2009 : 25.218 (orang) 2010 : 26.069 (orang) 2011 : 27.246 (orang)

Sumber : diolah dari data pelanggan PDAM Kabupaten Jember, 2016

Menurut keterangan data di atas, dari tahun 2008 (24.187), tahun 2009 (25.218), tahun 2010 (26.069), tahun 2011 (27.246). Persentase keseluruhan data jumlah pelanggan dari tahun 2008-2011 mencapai 2,00%. Dari 4 tahun jenjang peningkatan hanya mencapai 2,00% tentu tidak sebanding dengan jumlah penduduk jember yang memang banyak yang masih membutuhkan akan *supply* air.

Dari jumlah pelanggan yang hanya meningkat sedikit selama jenjang 4 tahun, pada akhirnya berpengaruh pada pendapatan PDAM Jember 2008-2011 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Perubahan tingkat pendapatan yang diterima PDAM Kabupaten Jember tahun 2008-2011

No	Tahun	Pendapatan (2008 s/d 2011)
1	2008	Rp. 12.925.317.000
2	2009	Rp. 13.340.948.000
3	2010	Rp. 14.056.373.000
4	2011	Rp. 16.031.765.000

Sumber : diolah dari data pendapatan PDAM Kabupaten Jember, 2016

Menurut tabel di atas, jumlah pelanggan dan pendapatan masih bertumbuh sedikit dengan kurun waktu 4 tahun. Tentu hal ini menjadikan sebab PDAM Jember belum dapat berkembang karena sebuah organisasi akan dapat bergerak jika objek dan pendanaan dapat mencukupi dan dikelola dengan baik oleh perusahaan.

masalah dalam pelayanan PDAM Jember dalam bidang pembayaran tagihan air perpipaan sebelum periode 2012 tersebut diamini oleh bapak Mahsus kepala bagian umum PDAM Jember yang mengatakan sebagai berikut.

“Fokus kita tetap bagaimana masyarakat itu bisa nyaman pelayanannya dalam membayar. sehingga program perubahan yang dicanangkan sejak awal 2008 dapat berjalan dengan baik. Maka seiring waktu permasalahan pembayaran manual contohnya seperti mengantri terlalu panjang, mempersingkat proses pembayaran harus lebih efektif dan efisien.”  
(Sumber: Wawancara dengan kepala bagian umum PDAM Kabupaten Jember Mahsus, 20 April 2018)

Berdasarkan beberapa kumpulan permasalahan coba di ringkas dalam sebuah tabel sebagai berikut.



Tabel 1.3 Permasalahan PDAM Kabupaten Jember

No	Masalah	Keterangan	Data
1	Persentase tingkat kepuasan pembayaran retribusi air yang hanya mencapai 60% saja	PDAM Jember pelayanan pembayaran retribusi air belum cukup persentasenya karena jumlah jangkauan pelanggan juga makin bertambah.	Hal ini dibuktikan dengan hasil dokumen Corporate Plan 2008-2012
2	Pembayaran retribusi tidak dapat dilakukan selama 24 jam NON STOP.	PDAM Jember belum mampu memberikan pelayanan pembayaran 24 jam non stop terkendala sistem pembayaran sebelum 2012 adalah manual.	Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Direktur Utama periode 2008-2012 dan Kabag Umum.
3	Antrian yang panjang dalam proses pembayarannya di loket	Antrian yang panjang membuat terganggunya kenyamanan pelanggan dalam membayar	Dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Kabag Umum.
4.	Sistem pembayaran mempengaruhi jumlah pendapatan PDAM Jember	Sistem pembayaran mempengaruhi pendapatan agar pelanggan membayar tepat waktu.	Dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Kabag Umum.

Sumber : Penulis berdasarkan hasil penelitian, 2018

Diniasi dari adanya Peraturan Menteri Keuangan nomor 120/PMK.05/2008 tentang penyelesaian piutang negara yang bersumber dari pinjaman luar negeri, rekening dana investasi, dan rekening pembangunan daerah pada perusahaan daerah air minum. Peraturan tersebut ingin membuat PDAM Jember untuk memperbaiki manajemen keuangan perusahaan. PDAM Jember berupaya dengan salah satu caranya merubah pelayanan terhadap pelanggan dengan cara lebih efektif dan efisien dengan mengutamakan kenyamanan

pelanggan dalam pembayaran retribusinya. Upaya yang dilakukan dalam pembayaran secara efektif dan efisien bagi pihak pelanggan dan PDAM Jember adalah pelaksanaan pembayaran retribusinya secara online atau disebut *Payment Point Online Bank (PPOB)*.

Beberapa hal diatas tentunya karena tuntutan untuk memenuhi syarat perusahaan daerah air minum yang sehat sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja perusahaan daerah air minum. Pada akhirnya setelah memenuhi standar penilaian kinerja, PDAM Jember nantinya mampu mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 khususnya di bidang manajemen pelayanan. Tentu hal ini sebagai tantangan PDAM Kabupaten Jember untuk mendapat sertifikat ISO 9001:2008 sebagai bukti PDAM Jember memang berpihak kepada keutamaan pelayanan kepada masyarakat. membenahi pelayanannya mengingat masyarakat sangat menginginkan pelayanan air bersih yang berkualitas dan memiliki standar yang baik sangat diwajibkan untuk dilakukan.

Salah satu indikator yang menggambarkan bahwa perusahaan itu sehat adalah dari aspek operasional tentang kemudahan pelayanannya. Dalam memenuhi kinerja perusahaan daerah air minum dalam kategori sehat tidak bisa menanggalkan satu indikator karena setiap indikator adalah acuan penting dari setiap perusahaan yang akan mampu memberdayakan perusahaannya dalam memenuhi setiap tujuan dari perusahaan daerah air minum. Menjadi tanggung jawab bersama bagaimana beberapa indikator dengan beberapa aspek juga didalamnya mampu dilakukan semuanya. Tentu hal ini menjadi pekerjaan bagi sebuah perusahaan daerah khususnya PDAM Jember dalam penentuan kinerja PDAM menuju sehat.

Tak ayal cita-cita menjadi sehat adalah adalah sebuah pencapaian PDAM Jember dalam mewujudkan sebuah badan usaha milik pemerintah daerah yang menjalankan prinsip *Good governance*. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) Joko Widodo (2001:18), dinyatakan bahwa *governance* adalah proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public good and services. Praktek terbaiknya disebut *good governance*. Prinsip *Good*

*governance* mengedepankan sembilan prinsip utama yang salah satunya adalah prinsip efektif dan efisien serta transparan. Prinsip *Good governance* di adopsi dalam sebuah badan usaha milik pemerintah disebut *Good corporate Governance* dengan prinsip tersendiri yakni transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan fairness (Halim, 2004:88).

Menurut beberapa permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk mendeskripsikan tentang bagaimana “pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air secara online untuk mewujudkan *Good Governance* di Pdam Jember”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Masalah menurut Lincoln dan guba (1985) yang dikutip Moleong (2000:62) adalah suatu masalah yang bersumber dari hubungan antara dua faktor lebih yang menghasilkan situasi yang membingungkan. Rumusan masalah yang akan dikaji

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air secara online untuk mewujudkan *Good Governance* di Pdam Jember ?
2. Apa Keberhasilan dan Kendala dalam menjalankan pelayanan pembayaran retribusi air secara online untuk mewujudkan *Good Governance* di Pdam Jember ?

### **1.3 Tujuan**

Tujuan penelitian merupakan gambaran yang ingin dicapai peneliti dalam penelitiannya, namun apa yang hendak dicapai tidak boleh menyimpang dari apa yang sudah yang dicantumkan dalam perumusan masalah. Hal ini bertujuan agar penelitian bisa fokus dan tidak keluar dari pembahasan masalah atau dengan kata lain memberikan bingkai penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Sesuai definisi yang sudah tercantum diatas, tujuan penelitian adalah terdeskripsikannya pelaksanaan pelayanan pembayar retribusi air secara online guna mewujudkan good governance di pdam jember.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Setiap penelitian penelitian yang dilakukan harus memiliki manfaat kepada masyarakat lingkungan sekitar terkait objek dan bahasan penelitian. Manfaat penelitian ini akan memberikan kegunaan dari ranah akademis, pemerintahan dan instansi terkait, serta kehidupan masyarakat secara luas. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1.4.1 Penelitian ini bermanfaat untuk lembaga terkait sebagai tinjauan teoritis dan masukan atas pelaksanaan dari Pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air secara online untuk mewujudkan *Good Governance* di Pdam Jember .

1.4.2 Penelitian ini bermanfaat untuk bidang akademik yakni sebagai tambahan pengetahuan tentang Pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air di PDAM Jember secara online untuk mewujudkan *Good Governance*, serta memberi acuan pada penelitian yang akan datang.

## BAB 2. LANDASAN TEORI

Konsep menurut Usman dan Akbar (2003:88) adalah pengertian abstrak yang digunakan para ilmuwan sebagai komponen dalam membangun proposisi dan teori. Konsep dasar dalam penelitian adalah bagian penting dalam sebuah penelitian. Dalam konsep dasar inilah, setelah itu peneliti mampu membuat alur berpikir dan menjadi kerangka berpikir. Kerangka berpikir dapat berupa kerangka teoritis yang akan mendasari pemikiran seorang peneliti untuk menjawab sebuah fenomena sosial.

Diharapkan setelah tersusun dengan rapi saat seorang peneliti mampu merumuskan konsep dasar dengan baik sehingga alur dan kerangka berpikirnya mampu mewujudkan kerangka teoritis yang jelas maka seorang peneliti mampu mengklasifikasikan masalah dengan lebih efektif dan benar.

Berdasarkan pada definisi konsep dasar tersebut, peneliti mencoba merangkai konsep dasar penelitian sebagai berikut.

1. Administrasi publik
2. Organisasi publik
3. Pelayanan publik
4. Pelaksanaan pelayanan publik
5. *Payment point online Bank (PPOB)*
6. *Good governance*

### 2.1 Administrasi Publik

Pengertian administrasi publik menurut Chandler dan Plano (1988:29) mereka mendefinisikan administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Kebijakan publik itu dibuat untuk kepentingan masyarakat. Kepentingan masyarakat dapat terpenuhi apabila pemerintah memaksimalkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Definisi tersebut melihat bahwa



administrasi publik tidak hanya melayani masyarakat melainkan administrasi publik juga sebuah kegiatan ekonomi dengan cara mengelola sumberdaya yang ada yang diorganisir, dikordinasikan, diformulasikan dan mengimplementasikan sehingga mampu menghasilkan barang dan jasa wujud pelayanan publik.

Guna Penyediaan barang dan jasa dalam lingkup sebuah negara untuk pemenuhan pelayanan publik, maka dibentuklah BUMN. Definisi BUMN menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang keuangan negara adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. BUMN dapat pula berupa perusahaan nirlaba yang bertujuan untuk menyediakan barang atau jasa bagi masyarakat. BUMN berada di bawah top manajerial pemerintah, yang meliputi hak untuk menunjuk top manajemen dan menentukan kebijaksanaan pokok. BUMN/BUMD didirikan untuk mencapai public purpose yang ditetapkan, bersifat multi dimensi yang secara konsekuen ada dalam sistem public accountability (Alhabsji, Syamsudin dan Soedjoto, 2001:44)

Pengertian di atas menunjukkan BUMN/BUMD berusaha dalam aktivitas yang mempunyai sifat bisnis, yang menyangkut ide investasi dan keuntungan dengan memasarkan produk yang dihasilkan berupa barang/jasa. BUMN/BUMD merupakan wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian nasional/daerah. Artinya BUMN/BUMD merupakan bagian dari aktivitas perekonomian yang memiliki fungsi untuk menunjang keuangan negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang usahanya.

BUMN mempunyai dua dimensi yaitu dimensi publik dan dimensi badan usaha (enterprise). Dimensi publik sebuah badan usaha akan ditentukan oleh kepemilikan (ownership) dan oleh pengawasan dari pemerintah yaitu sejauh mana keputusan intern dapat dilakukan oleh pimpinan perusahaan (Andriyanto, W.A., (1998:44).

Pengertian di atas menunjukkan BUMN merupakan organisasi yang mempunyai dua dimensi. Sebagai badan usaha ia harus menghasilkan keuntungan, tumbuh dan selalu menjaga kelangsungan usahanya. Sebagai alat kebijakan



pemerintah ia mempunyai tujuan yang berorientasi kepentingan masyarakat. BUMN memiliki dimensi publik yaitu:

- a. Tujuan yang berorientasi kepentingan masyarakat (*public purpose*).  
Perbedaan konseptual antara BUMN dengan perusahaan swasta terletak pada definisi *public purpose* atau berorientasi pada kepentingan publik. Pada perusahaan swasta sasaran perusahaan ditentukan di dalam perusahaan oleh peminann/pemilik untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan kepentingan mereka. Dampak terhadap masyarakat berada di luar kepentingan mereka. Sasaran BUMN ditetapkan berdasarkan tujuan dasar negara yang ditetapkan sebagai *public purpose*. Ini berarti tujuan BUMN merupakan bagian dari tujuan pembangunan nasional.
- b. Pemilikan oleh negara (*public ownership*)  
Publik ownership menyatakan adanya pemilikan perusahaan oleh pemerintah. Pemilikan saham dapat secara langsung/tidak langsung melalui pemilikan saham sebesar 50% dari modal saham atau lebih. Hal ini untuk menjamin pengawasan dari pemerintah atas perusahaan. Pemilikan di bawah 50 % dari modal saham hanya akan membawa pengaruh besar atas perusahaan apabila pemerintah melengkapi pemilikan tersebut dengan pengawasan ketat.
- c. Pengawasan Publik (*public control*).  
Publik control adalah pengawasan atas pelaksanaan top manajemen yang meliputi keputusan investasi, modal, penetapan harga, kebijakan upah, corporate plan, dan pengangkatan direksi. Implikasi lebih jauh dari publik control adalah publik manajemen. Implikasi publik control dan publik manajemen adalah publik *accountability* yang merupakan fenomena kompleks yang meliputi evaluasi kinerja atas berbagai tujuan multi dimensi dan ketepatan dari tindakan manajerial. BUMN bertanggung jawab kepada berbagai pengawasan dan kepentingan (Sri Maemunah, 2004:75).

Adapun tujuan BUMN adalah sebagai berikut:

- a. Guna efisiensi ekonomi yang meliputi alokasi teknologi dan manajerial.
- b. Kemampuan memperoleh laba, yang merupakan sumber pendapatan negara berupa pajak penghasilan atas laba yang diperoleh BUMN dan bagian laba yang diterima pemerintah sebagai pemilik. Meningkatkan kemampuan laba adalah penting bagi BUMN karena menjadi sumber dana intern juga merupakan sumber pendapatan pemerintah.
- c. Distribusi pendapatan, merupakan alat pemerintah untuk mengadakan distribusi pendapatan melalui kebijaksanaan harga di bawah rata-rata atau dengan keputusan investasi yang mengabaikan economies of scale untuk meningkatkan pendapatan riil golongan tertentu.
- d. Tujuan bersifat makro, sebagai alat kebijaksanaan pemerintah mempunyai tujuan yang bersifat agregat, antara lain untuk memperluas kesempatan kerja, memperbaiki neraca pembayaran, menekan inflasi dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi (Sri Maemunah, 2004:76)

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa tujuan BUMN adalah untuk menunjang perkembangan ekonomi; mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal melalui perintisan usaha dan pembinaan pengusaha golongan ekonomi lemah dan koperasi; menjaga stabilitas dengan menyediakan persediaan barang yang cukup terutama menyangkut hajat hidup orang banyak; mencapai efisiensi teknik agar dapat menjual dengan harga yang terjangkau tanpa mengurangi mutu dan kemampuan memupuk dana dari keuntungan; dan menunjang terselenggaranya rencana pembangunan.

Tujuan BUMN selalu terdiri dari tujuan sosial dan tujuan komersial. Sebaiknya tujuan sosial dibedakan dari tujuan komersial, untuk tujuan sosial pemerintah memberi subsidi sedang tujuan komersial dibayar oleh konsumen. Turut campur tangan pemerintah dalam perekonomian dalam bentuk BUMN/BUMD, secara ekonomis merupakan tindakan untuk mengatasi kegagalan mekanisme pasar dalam distribusi sumber daya secara optimal, yang berarti pula mengatasi adanya kegagalan mekanisme pasar dalam mencapai nilai ekonomis yang optimal atas sumber daya.

BUMD dalam hal ini, tidaklah jauh berbeda dengan tujuan BUMN, yang bertujuan menunjang perkembangan ekonomi, mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal bagi masyarakat, menyediakan persediaan barang yang cukup bagi hajat hidup orang banyak, mampu untuk memupuk keuntungan dan menunjang terselenggaranya rencana pembangunan. Peraturan BUMD diatur pada KEPMENDAGRI No 3 tahun 1998 tentang bentuk hukum BUMD. Sedangkan untuk penjelasan perusahaan daerah di atur pada UU NO 5 TAHUN 1962 tentang perusahaan daerah.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan bahwa Badan Usaha Milik Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan. Tujuan perusahaan daerah adalah untuk turut serta dalam pelaksanaan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya, untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah (Alhabsji, Syamsudin dan Soedjoto. (:61). Jika dikategorikan dalam sebuah paradigma, PDAM menganut paradigma NPM. Bagi NPM, pelayanan publik tidak perlu dibedakan dari bagaimana sebuah perusahaan milik swasta bekerja, dengan ungkapan "*run goverment like a business*" (Denhart dan Denhart, 2003:8). Sehingga organisasi perlu dan harus bisa mencapai efektifitas dan efisiensi sebagaimana dilakukan swasta.

Perihal Akuntansi untuk BUMD perlu diketahui oleh Pemda, mengingat diterapkan pusat pertanggungjawaban dalam sistem pengendalian entitas Pemda.

Akuntansi yang dijalankan BUMD adalah akuntansi Sektor Bisnis. Laporan keuangan yang disusun oleh BUMD ini merupakan input informasi bagi Pemda sebagai investor di BUMD tersebut. Laporan ini pula yang dianalisis oleh Pemda dalam mengambil keputusan investasinya, termasuk apakah pihaknya akan meningkatkan investasinya Perusahaan daerah tersebut atau tidak.

Sehubungan dengan pendirian dan transaksi – transaksi yang menyangkut investasinya, Pemda juga melaksanakan pencatatan (pengakuntansian). Transaksi yang diakuntansikan antara lain menyangkut penyertaan atau investasi dan diperolehnya pendapatan berupa bagian laba BUMD . Pengakuntansian transaksi tersebut oleh Pemda menggunakan basis Kas Modifikasi .

Tidak hanya pertanggung jawaban dari aspek keuangan seperti yang dijelaskan di atas, namun juga aspek pelayanan, aspek operasional, aspek keuangan dan piutang usaha yang akan disampaikan semuanya dalam Rapat Umum Pemegang Saham. Pemegang saham dalam lingkup BUMD adalah pemerintah daerah.

## 2.2 Organisasi Publik

Konsep organisasi publik Menurut Ndraha (2005:18) adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan *civil*. organisasi publik tidak murni menjalankan pelayanan, tapi ada yang menjalankan bisnis namun tetap bertujuan pada pelayanan masyarakat. Jika dianalogikan, organisasi publik dan organisasi bisnis adalah sebuah ibarat dua mata uang yang berbeda namun bisa saling melengkapi dan mengisi satu sama lain. Pola *simbiosis mutualisme* menjalankan bisnis dan pelayanan pada organisasi publik tersebut bukan merupakan yang salah. sesuai dengan pendapat yang diutarakan Osborne dan gaebler (1992:xix) yang dikutip Kusdi (2009:52) yang menyatakan bahwa pelayanan publik melalui birokrasi pemerintahan memerlukan transformasi lebih jauh, yaitu mengubah paradigma yang selama ini digunakan. Mereka mengusulkan perombakan corak pemerintahan ke arah *entrepreneurial government*, yaitu suatu pemerintahan yang dijiwai dengan jiwa kewirausahaan. Hal ini menggambarkan ideologi bisnis disuntikkan ke dalam sektor



publik. Gambaran ideal pelayanan publik diharapkan dimasa mendatang menurut mereka adalah campuran antara karakter publik dan privat, yang pada tahap tertentu menerapkan prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan orientasi kepada pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Sulistyani (2009:55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat disegala bidang yang sifatnya kompleks. Selain itu, menurut penelaahan peneliti atas penjelasan Mahmudi (2011) dapat terlihat bahwa Mahmudi memandang organisasi publik sebagai instansi yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial. Sedikit berbeda dengan definisi organisasi publik di atas, Mahsun (2006:14) menjelaskan bahwa “Organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi non profit dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa ke pada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.” Berdasarkan beberapa definisi di atas mengenai organisasi publik, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

Badan usaha milik daerah adalah organisasi publik. berdasarkan UU 23 tahun 2014 Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah. Dalam hal ini BUMD adalah Kekayaan daerah yang dipisahkan dengan tujuan yang diatur pada KEPMENDAGRI No 3 tahun 1998 tentang bentuk hukum BUMD sebagai berikut.

1. Melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat,
2. Penyelenggaraan kemanfaatan umum,



3. Peningkatan penghasilan daerah mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

## **2.3 Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Terdapat banyak literatur ilmiah yang telah menyajikan defenisi tentang pelayanan publik tetapi pada penelitian ini akan diuraikan beberapa penjabaran dari beberapa ahli diantaranya menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Susanto dalam

Sugandi (2011:124) bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun menurut Dwiyanto dalam Sugandi (2011:124), pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan.

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk

dokumen resmi yang dibutuhkan publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Lukman (2013:16) memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

a. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik 24 pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

b. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli seperti yang ada di atas maka peneliti menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka.

### 2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Sulistio dan Budi (2009:39) pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah “The Right Man in The Right Pleace”.
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009:41) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini:

1. Appropriateness (kesesuaian)
2. Accesibility (keterjangkauan)
3. Continuity (keberlanjutan)
4. Technically (teknis)
5. Profitability (menguntungkan)
6. Equitability (adil)
7. Transparency (terbuka)
8. Accountability (bertanggungjawab)
9. Effectiveness and Efficiency (efektif dan efisien)

Sedangkan Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata 2003; 27):

- a) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- c) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- e) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- f) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan
- g) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan

Dari penjelasan di atas, dalam penelitian ini bahwa peneliti memilih kepada prinsip yang kedua yang di terapkan di PDAM Jember. dimana ada prinsip yaitu *profitability* dan efektif efisien yang diutamakan untuk mengembangkan perusahaan daerah ini dalam pelayanan masyarakat.

### **2.3.3 Standar Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005:23) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memenuhi persyaratan.

#### **2. Waktu Penyelesaian**

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

### 4. Produk Layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

### 5. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas peneliti menjelaskan bahwa standar pelayanan publik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005:23) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang sifatnya mengikat kepada semua penyelenggara pelayanan publik seperti PDAM Jember.



## 2.4 Pelaksanaan Pelayanan Publik

Menurut G.R Terry “Pelaksanaan adalah kegiatan meliputi menentukan, mengelompokan, mencapai tujuan, penugasan orang-orang dengan memperhatikan lingkungan fisik, sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Mazmanian dan Sebatier yang dikutip dalam Solihin Abdul ahab (2008:68) merumuskan proses pelaksanaan (Implementasi) adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan eksekutif yang penting ataupun keputusan peradilan. Lazimnya dapat dikatakan keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan proses implementasinya. Proses ini langsung setelah melewati tahapan tertentu, biasanya diawali dengan pengesahan undang-undang, kemudian pelaksanaan oleh kelompok sasaran. Dampak nyata baik atau tidak dari hasil pelaksanaan tersebut dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (upaya untuk melakukan perbaikan).

Faktor-faktor yang mempengaruhi berhasilnya suatu pelaksanaan menurut Syukur Abdullah (1987: 418), faktornya adalah:

1. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
2. Resources (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.

3. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program
4. Struktur birokrasi, yaitu SOP (Standar Operating Procedures) yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, arena penyelesaian masalah-masalah akan memerlukan penanganan dan penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

Keempat faktor di atas, dipandang mempengaruhi Keberhasilan suatu proses implementasi, namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara yang satu dengan faktor yang lain. Selain itu dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsure yang penting dan mutlak menurut Abdullah (1987:398) yaitu:

1. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan.
2. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan.
3. Unsur pelaksana baik organisasi maupun perorangan yang bertanggungjawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Pasolong (2010:128) adalah aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan umum.

Berdasarkan beberapa kutipan dan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan adalah suatu kegiatan untuk merealisasikan rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga tujuan dapat tercapai dengan memperhatikan kesesuaian, kepentingan dan kemampuan dari implementor dan suatu kelompok sasaran untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### **2.5 Payment Point Online Bank (PPOB)**

*Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah sistem pembayaran rekening secara tunai melalui teknologi tinggi dengan menggunakan perangkat lunak yang didesain secara khusus dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat (Rani, 2008:12). Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) sendiri merupakan pengembangan dari *Semi Online Payment Point* (SOPP), dimana transaksi berlangsung secara semi *online*, dan memiliki jeda waktu sehingga *update* data dan arus keuangan memerlukan waktu. Sedangkan pada sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB), semua berlangsung secara *online*, dimana transaksi manual hanya terjadi pada pelanggan dan loket *Payment Point Online Bank* (PPOB), sehingga *update* data dan arus keuangan berlangsung *real time* (<http://wordpress.com/>).

Terdapat dua jenis layanan *Payment Point Online Bank* (PPOB), yaitu *Downline Bank* dan *Delivery Channel Bank*. Pada *Downline Bank* pelanggan *non* nasabah bank dapat terlayani karena pembayaran melalui *collecting agent* atau *downliner* seperti KUD, Toko/Supermarket, Yayasan maupun perorangan, dengan kata lain setiap orang mempunyai kesempatan untuk menjadi *downliner*. Pada *Delivery Channel* terbatas hanya untuk nasabah bank dengan memanfaatkan fasilitas bank seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Ebanking*, *Short Message Service* (SMS) *Banking*, *Teller*, *Phone Banking* dan lainnya. *Payment Point Online Bank* (PPOB) melingkupi pelayanan pelanggan, sistem informasi, teknologi informasi dan dana *receipt*.

Dasar hukum yang mendasari pelaksanaan PPOB adalah sebagai berikut.

- a. UU No 10 Th 1998 juncto No7 Th 1998 tentang perbankan (Psl 1 butir 1).
- b. Dasar hukum internal PLN tentang peralihan penerimaan pembayaran ke PPOB yang berdasarkan keputusan Direksi PLN No.021.k/0599/DIR/1995 tanggal 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan petunjuk Tata Usaha Pelanggan dalam hal ini fungsi penagihan.
- c. Edaran Direksi PT.PLN (Persero) No.010.E/012/DIR/2002 tanggal 29 Juni 1984 tentang penyelenggaraan Bank dan PT. Pos Indonesia diberikan kewenangan untuk memberikan jasa dalam lalu Lintas Pembayaran.
- d. Berdasarkan UU No.7 tahun 1992.
- e. Berdasarkan UU No.10 tahun 1984 tentang perbankan.
- f. Berdasarkan UU No6 tahun 1984 tentang Pos

## 2.6 Good governance

### 2.6.1 Pengertian Good Governance

Menurut Sumarto Hetifa Sj (2003:1-2), *Governance* diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu actor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya definisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.

Dapat dikatakan bahwa *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan asas yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frame work bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten.

Dalam kondisi demikian, pemerintah daerah selalu diragukan kapasitasnya dalam menjalankan desentralisasi. Di sisi lain mereka juga harus mereformasi diri dari pemerintahan yang korupsi menjadi pemerintahan yang bersih dan transparan.

### 2.5.2 Ciri-Ciri Good Governance

Dalam dokumen kebijakan United Nation Development Programme (UNDP) dalam Sumarto Hetifa Sj (2003:3) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

1. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung awab, efektif dan adil.



2. Menjamin adanya supremasi hukum.
3. Menjamin bahwa Prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus Masyarakat.
4. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis saat ini adalah pemerintahan yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas. Yang artinya, proses pengambilan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh stakeholder.

### 2.5.3 Prinsip-Prinsip Good governance

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita good governance pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Namun citra *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip good governance adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman alam emberikan keseimbangan bagi para stakeholders dalam memenuhi kepentingannya masing-masing.

Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Dede Rosyada Dkk (2000:182) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan good governance, yaitu:

1. Partisipasi (Participation) Partisipasi antara masyarakat dalam pembangunan
2. Penegakan hukum (Rule Of Law) Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut



sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhi. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin.

3. **Transparansi (Transparency)** Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan supervisor kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan percekocokan antara atupihak dengan pihak yang lain, sebab manajemen yang kurang transparan. palagi harus lebih transparan di berbagai aspek baik dibidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas dalam pendidikan.
4. **Responsif (Responsiveness)** Salah satu untuk menuju cita-cita good governance adalah responsif, yakni supervisor yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pendidikan, atasan juga harus bisa emahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai supervisor menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya. Supervisor harus bisa menganalisa ebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang trategis guna kepentingan kepentingan bersama.
5. **Konsensus (Consensus rientation)** Aspek fundamental untuk cita good governance adalah perhatian supervisor dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan e cara konsensus, di mana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus elalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan emua pihak atausebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.
6. **Kesetaraan dan keadilan (Equity)** Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh supervisor dan para staf-staf didalam erlakuannya, di mana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik, agama

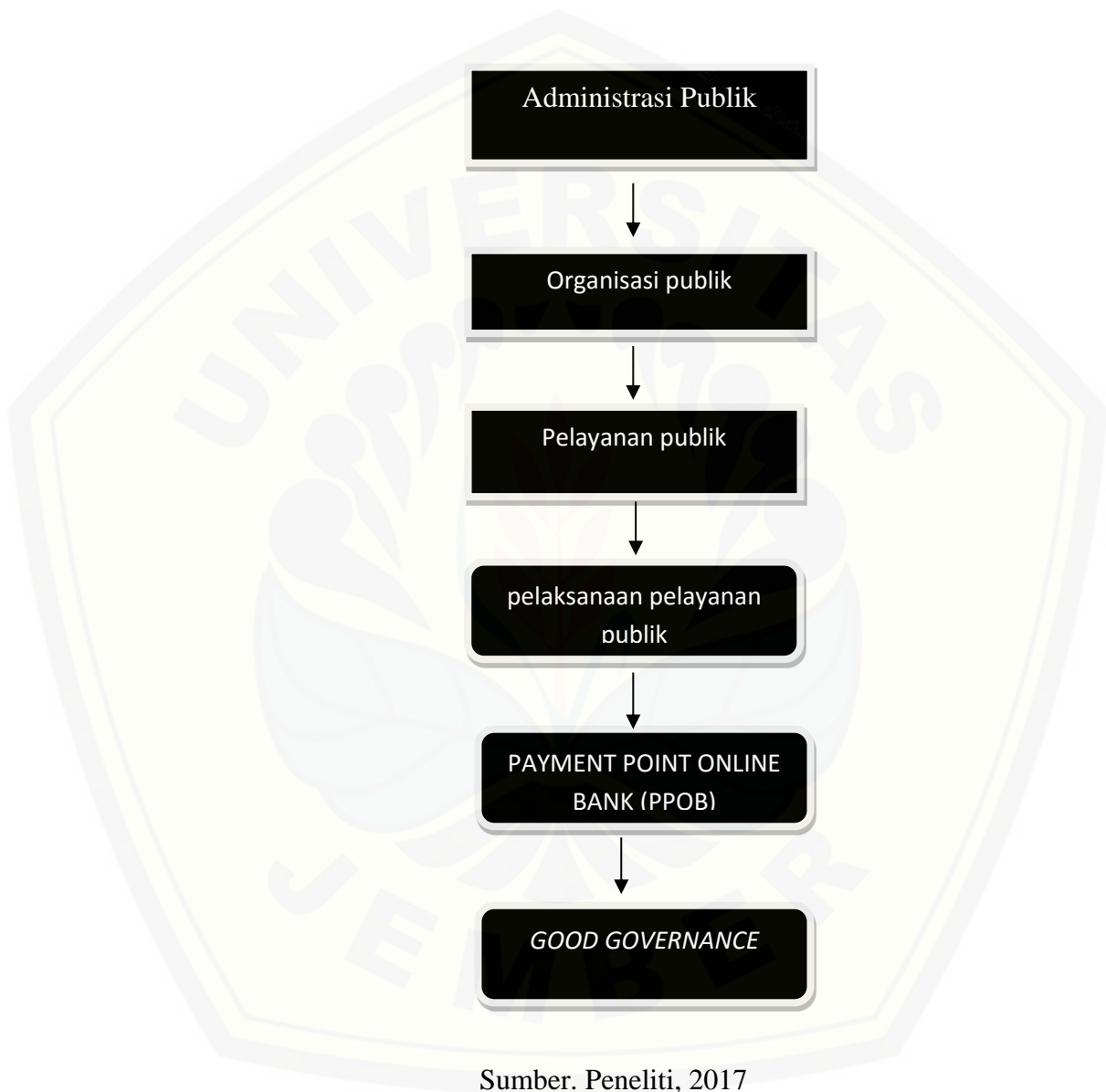
dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan supervisor yang baik itu harus memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para staf yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

7. Efektifitas dan efisien Efektifitas dan efisien disiniberdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Di mana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.
8. Akuntabilitas Asas akuntabilitas berarti pertanggung jawaban supervisor terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap supervisor harus mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga.
9. Visi Strategi (Strategic Vision) Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkat bagi supervisor dalam membuat kebijakan-kebijakan. Disinilah diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.

## **2.7 Kerangka Berpikir**

Peneliti berusaha merangkai pemikiran-pemikiran pada setiap landasan teori dalam penjabaran penelitian pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online. Penjabaran ini di cantumkan dalam sebuah kernaangka berpikir sehingga mampu mengarahkan peneliti dalam menemukan jawaban atas permasalahan penelitian yang telah dirumuskan. Untuk pencapaian keberhasilan menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba merangkainya dalam kerangka berikut ini.

KERANGKA BERPIKIR



Sumber. Peneliti, 2017

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2014:2), metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang dimaksud dalam hal ini adalah cara-cara yang sifatnya rasional, empiris, sistematis. Sementara itu, Sudjana (1991:52) secara lebih teknis menjelaskan bahwa metode merupakan suatu penekanan strategi, proses, dan pendekatan dalam memilih jenis, karakteristik, serta dimensi ruang dan waktu dari data yang dibutuhkan. Definisi metode menurut Usman dan Akbar (2009:42) merupakan suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis.

Metode penelitian sangat penting dalam penelitian karena hasil sebuah penelitian akan sangat bergantung dengan pemilihan metode penelitian. Metode penelitian yang tepat dan ilmiah akan membuat penelitian tersebut benar dan diakui. Ibarat seseorang yang tersesat, jika tidak dapat membaca peta dan mengikuti dengan benar maka dia akan tetap tersesat. Artinya seorang peneliti wajib mengetahui cara yang benar untuk mendapatkan jawaban yang benar.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jenis penelitian.
2. Tempat dan waktu penelitian.
3. Data dan sumber data.
4. Penentuan informan penelitian.
5. Teknik dan alat pengumpulan data.
6. Teknik menguji keabsahan data.
7. Teknik analisis data.

#### **1.1 3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan beberapa prosedur penelitian yang dilakukan. Dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember

(2012:22), jenis penelitian merupakan penegasan tentang kategori penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Usman & Akbar (2009:4) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat pemberian sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Penjelasan lain disampaikan Arikunto (2003:310) yang dikutip dari Prastowo (2012:111) bahwa metode deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan keadaan riil tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan objek penelitian. Sesuai definisi tersebut, penelitian ini dilakukan bukan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan keadaan riil bagaimana pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM di Kabupaten Jember

Sedangkan definisi penelitian kualitatif menurut Moleong (2004:6) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. senada dengan pendapat moleong, Sugiyono (2014:8) mendefinisikan

### **1.2 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dan waktu adalah hal penting dalam sebuah penelitian. Bisa dibayangkan jika tempat dan waktu salah walaupun yang dibahas adalah pada satu bahasan fokus yang sama. Karena kemungkinan antara satu tempat dengan tempat yang lain untuk sama fokusnya sangat jarang. Apalagi terjadi dalam waktu yang sama juga. Jadi bisa disimpulkan bahwa tempat dan waktu sangat mempengaruhi hasil penelitian. Menurut buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah (2012:23), tempat dan waktu penelitian mencakup lokasi sasaran dan kurun waktu penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menentukan PDAM Jember sebagai tempat atau lokasi penelitian. PDAM Jember dipilih sebagai lokasi penelitian dengan sekian pertimbangan dan alasan sebagai berikut.



1. Belum ada penelitian di PDAM Jember yang mengkaji secara mendalam terkait pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air di PDAM Jember secara online guna mewujudkan *Good Governance* di instansi tersebut.
2. Mudah memperoleh data dari PDAM Jember karena apa yang dibahas didalam penelitian lebih kepada masalah positif yang dapat bermanfaat bagi instansi terkait dalam menambah citra kedua perusahaan.
3. Jangkauan peneliti yang dekat dalam meneliti pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air di PDAM Jember secara online guna mewujudkan *Good Governance*.

Batasan waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus sampai bulan oktober tahun 2017 namun dengan waktu sasaran kajian penelitian pada tahun 2012. Namun sebelum tiba saat penelitian, peneliti sudah melakukan penelitian awal pada bulan Januari 2017. Peneliti membatasi rentang waktu penelitian untuk memberikan gambaran pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air di PDAM Jember secara online guna mewujudkan *Good Governance*. Adapun rincian kegiatan penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Waktu pelaksanaan penelitian

No	Tahapan Kegiatan Penelitian	ags	Sep	Okt	nov	De s	Jan		Feb	Mar	Apr	Me i
1.	Pengajuan Judul	V										
2.	Penyusunan dan revisi proposal	V	V	V								
3.	Seminar proposal			V								
4.	Pengurusan surat izin penelitian				V							

5.	Membuat pedoman wawancara				V							
6.	Tahap observasi lapangan	V	V	V	V	V	V					
7.	Tahap pengelolaan dan penyusunan data								V			
8.	Tahap penulisan hasil penelitian									V		

Sumber : Penulisan berdasarkan agenda kegiatan penelitian, 2017-2018

### 1.3 3.3 Data dan Sumber Data

Data memegang peranan penting dalam penelitian. Tanpa adanya data yang tersedia, sebuah penelitian tidak dapat dilaksanakan. Hal ini karena data yang lengkap dan valid berfungsi sebagai sumber informasi mengenai teori maupun objek dan bahasan penelitian yang disajikan, dianalisis dan diuji keabsahannya sehingga mampu menjawab masalah penelitian. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) data adalah himpunan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka maupun deskripsi yang berasal dari sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang menurut Silalahi (2012:284) data kualitatif adalah data yang dalam bentuk bukan angka. Pengertian sumber data menurut Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) adalah penjelasan mengenai sumber atau asal data penelitian yang diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yang meliputi.

#### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang secara langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai bahan analisis penelitian dari responden atau dari berbagai eksperimen yang dilakukan sendiri. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan sejumlah narasumber. Yang dimaksud dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* atau panduan wawancara (Nazir, 1999:234).

Berikut daftar sumber data primer yang diperoleh dalam penelitian ini.

- a. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan direktur PDAM Jember periode 2008-2015 bapak Taufan
  - Latar belakang pelaksanaan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online .
  - Proses dan prosedur pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online
  - Kendala utama yang terjadi dalam pelaksanaan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online.
  - Cara mengatasi kendala yang dihadapi PDAM Jember untuk menerapkan pelaksanaan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air di PDAM Jember secara online guna mewujudkan *Good Governance*
- b. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Kasubag Umum PDAM Jember Pak Mahsus
  - Latar belakang pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online.
  - Proses dan prosedur pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember
  - Kendala utama yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air di PDAM Jember secara online guna mewujudkan *Good Governance*.

- Cara mengatasi kendala yang dihadapi untuk menerapkan pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air di PDAM Jember secara online guna mewujudkan *Good Governance*
- c. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan direktur teknis PDAM Jember Pak bagus
- Prosedur pembayaran retribusi secara manual .
  - Prosedur pembayaran retribusi secara online

## 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung misalnya melalui dokumen. Sumber sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literatur dan dokumen terkait inovasi pelayanan pembayaran retribusi di PDAM Kabupaten Jember. Berikut ini sumber data sekunder beserta informasi yang digunakan peneliti.

- 1) Gambaran umum Kabupaten Jember dari buku Kabupaten Jember dalam angka tahun 2015
- 2) Gambaran umum PDAM Jember.
- 3) Prosedurpembayaran retribusi manual
- 4) Prosedurpembayaran retribusi online
- 5) *Corporate plan* 2008-2012.
- 6) Data jumlah pelanggan 2008-2015
- 7) Data jumlah pendapatan 2008-2015

### 1.4 3.4 Penentuan Informan Penelitian

1.5 Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23), informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Menurut faisal (1990) yang dikutip oleh sugiyono (2011;221) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Orang yang mampu memahami suatu masalah yang diteliti dengan proses enkulturasi yaitu proses penghayatan bukan sekedar proses mengetahui.

- b. Orang yang masih berkecimpung dalam masalah berkecimpung dalam masalah yang diteliti.
- c. Orang yang memiliki waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Orang yang mampu menyampaikan informasi secara lebih objektif bukan berdasarkan subjektivitasnya.
- e. Orang yang masih baru dikenal oleh peneliti sehingga peneliti dapat menjadikannya sebagai narasumber atau guru dalam penelitiannya.

Pengambilan informan berdasar aktor-aktor yang terlibat langsung dan mengetahui latar belakang pelaksanaan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online. Beberapa informan yang akan menjadi informan kunci dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2 Daftar nama informan dalam penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Taufan	Direktur PDAM Jember 2008-2015
2.	Mahsus	Kasubag umum dan personalia PDAM Jember 2008-2017
3	Bagus Djati sentigi	Kepala Bagian Keuangan
4.	Tri joko	Pelanggan PDAM

Sumber : Penulis berdasarkan hasil dokumentasi kegiatan wawancara, 2017

### 1.6 3.5 Teknik Dan Alat Pengumpulan Data

Teknik dan alat perolehan data menurut buku pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:24), merupakan suatu uraian yang menjelaskan cara serta instrument atau alat yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survei, angket atau pengukuran. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian untuk menggali data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik dan alat perolehan data yang digunakan oleh setiap peneliti akan berbeda-beda sesuai dengan jenis penelitian, masalah penelitian, serta jenis data yang dibutuhkan. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang dijabarkan sebagai berikut.



### 1. Observasi

Menurut Usman Dan Akbar (2003:54) observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Sedangkan menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2013:64) observasi diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu: observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar, serta observasi tak berstruktur. Penelitian ini menggunakan jenis observasi secara terang-terangan dan tersamar. Sejak awal penelitian, peneliti berterus terang tentang maksud dan tujuan penelitian ini. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan peneliti melakukan observasi tersamar untuk menyelidiki data yang dirahasiakan oleh sumber data. Alat perolehan data yang digunakan peneliti dalam observasi adalah kamera serta lembar observasi, dimana berisi serentetan uraian yang ingin diamati dalam kegiatan penelitian.

### 2. Wawancara

Menurut Usman Dan Akbar (2009:57) wawancara merupakan proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Menurut Esterberg (2002) yang dikutip dari Sugiyono (2014:72) mengklasifikasikan wawancara kedalam tiga kategori yaitu: wawancara terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini wawancara semistrukturlah yang diterapkan dengan artian pertanyaan berlangsung bebas namun tetap dalam rangka yang jelas terkait topik penelitian tersebut.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini. Menurut Usman Dan Akbar (2009:73) mendefinisikan dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen.

Tabel 3.3 Daftar informasi yang dibutuhkan peneliti

No.	Informasi yang dibutuhkan	Teknik pengumpulan data	Gambaran dan hasil
1.	Gambaran Umum Kabupaten Jember	Teknik Dokumentasi, yaitu dengan menggunakan buku, Jember dalam angka	Deskripsi gambaran umum Kabupaten Jember

Kabupaten Jember,			
2.	Gambaran umum PDAM Jember	Teknik Dokumentasi, yaitu dengan menggunakan buku Corporate plan 2008-2012	Deskripsi gambaran umum PDAM Kabupaten Jember
3.	prosedur pembayaran retribusi manual	Teknik dokumentasi yaitu didapat proposal kerjasama dengan pihak lain	Deskripsi proses pembayaran retribusi manual
4.	Prosedur pembayaran retribusi online	Teknik dokumentasi dan wawancara yang di dapat dari Direktur pada tahun 2012, kasubag umum, dan direktur teknik pdam jember	Deskripsi proses pembayaran retribusi online
5.	Permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Jember	Teknik wawancara, teknik observasi,	Deskripsi permasalahan yang dihadapi PDAM Jember
6.	Pihak yang bekerjasama dengan PDAM jember dalam pelaksanaan pembayaran retribusi	Teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi	Beberapa bank dan kantor pos sebagai pihak yang bekerjasama dengan PDAM Jember

Sumber: Penulis, berdasarkan penelitian, 2017

### 1.7 3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

Dalam sebuah penelitian teknik menguji keabsahan data adalah merupakan hal yang sangat penting karena hasil penelitiannya dapat dipercaya atau tidak berada pada tahapan ini. Untuk itu dirasa sangat perlu peneliti menggunakan teknik menguji keabsahan data dalam penelitian ini sebagai salah satu metode penelitian. Menurut Moleong (2012:327) teknik pemeriksaan keabsahan terdiri dari 8 tahapan yaitu perpanjangan keikutsertaan, ketekunan atau keajegan pengamatan, triangulasi, pemeriksaan sejawat melalui diskusi, kecukupan referensial, analisis kasus negatif, pengecekan anggota, uraian rinci, auditing. Dalam penelitian ini peneliti memilih 4 tahapan teknik pemeriksaan keabsahan adalah sebagai berikut.

#### 1. Ketekunan atau Keajegan Pengamatan

Ketekunan dan keajegan pengamatan merupakan tahapan lain yang harus dilakukan oleh peneliti dalam menguji keabsahan data yang telah didapatkan. Dalam proses ini, peneliti dituntut secara konsisten untuk melakukan pengamatan secara lebih rinci tentang segala hal yang berkaitan dengan masalah penelitiannya. Ketekunan dan keajegan pengamatan yang dilakukan peneliti akan melahirkan proses kedalaman pemahaman peneliti dalam mengamati objek penelitiannya. Peneliti akan mampu menelaah secara lebih rinci tentang faktor-faktor yang menonjol dalam fenomena yang diteliti sehingga mampu memberi uraian yang mendalam untuk menguji keabsahan data yang telah didapatkan dari proses pengumpulan data tersebut.

## 2. Triangulasi

Selanjutnya dari teknik keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi. Menurut Moleong (2012:330), triangulasi merupakan teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Selain digunakan untuk pengumpulan data, triangulasi memiliki fungsi ganda yang sekaligus berguna untuk melakukan proses pengujian keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi juga digunakan untuk menghilangkan perbedaan konstruksi yang ada dalam proses pengumpulan data. Menurut Moleong (2012:323), triangulasi dapat dilakukan dengan 3 cara sebagai berikut.

- a) Mengajukan pertanyaan yang bervariasi.
- b) Mengumpulkan dan melakukan *cross check* data dari berbagai sumber.
- c) Menggunakan berbagai macam metode untuk melakukan proses *cross check* agar data yang diperoleh dapat di percaya.

## 3. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Peneliti hanya perlu melakukan proses diskusi dengan teman sejawat terkait masalah penelitiannya. Dalam proses diskusi dengan teman sejawat tersebut dimaksudkan agar peneliti dapat lebih terbuka dan jujur untuk memaparkan sekian masalah dan proses penelitian yang dilakukannya. Dari proses diskusi inilah akan lahir sekian pilihan dan pengetahuan lebih yang mampu memberi sekian referensi kepada peneliti untuk kebaikan penelitiannya. Dalam

penelitian ini peneliti berdiskusi dengan rekan dan konsultasi bersama dosen pembimbing terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

#### 4. Kecukupan referensial

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diuji serta dikoreksi dengan banyaknya referensi yang didapat. Referensi dapat berasal dari orang lain maupun diperoleh selama penelitian. Selama melaksanakan penelitian, peneliti mendapat referensi dari *website*, skripsi terdahulu, serta dokumen terkait. Berikut merupakan tabel mengenai daftar informasi penelitian yang diuji keabsahan datanya.

Tabel 3.4 Daftar informasi penelitian yang diuji

No.	Informasi yang dibutuhkan	Teknik pengujian keabsahan data	Hasil
1.	Gambaran Umum Kabupaten Jember	kecukupan referensial	Gambaran umum Kabupaten Jember
2.	Gambaran umum PDAM Jember	kecukupan referensial	Gambaran umum PDAM Jember
3.	prosedur pembayaran retribusi manual	Ketekunan pengamatan dan kecukupan referensial, Triangulasi	prosedur pembayaran retribusi manual
4.	prosedur pembayaran retribusi online	Ketekunan pengamatan dan kecukupan referensial, Triangulasi	prosedur pembayaran retribusi manual
5.	Permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Jember	Ketekunan pengamatan, triangulasi, pemeriksaan sejawat	Permasalahan yang dihadapi PDAM Jember
6.	Pihak yang bekerjasama dengan PDAM jember dalam penerepan pelaksanaan pembayaran retribusi secara online	Ketekunan pengamatan, triangulasi, pemeriksaan sejawat dan kecukupan referensial	Pihak yang bekerjasama dengan PDAM Jember dalam pelaksanaan pembayaran retribusi secara online

Sumber: Penulis, berdasarkan penelitian, 2017

### 1.8 3.7 Teknik Analisis Data

Data data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan data selanjutnya dianalisis untuk mengetahui esensi dari data tersebut terkait masalah yang diteliti. Teknik penyajian dan analisis data merupakan metode penelitian terakhir dalam tahap proses penelitian. Menurut buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2012:24), teknik penyajian dan analisis data berisi uraian tentang cara mengkaji dan mengolah data mentah sehingga mampu menjadi sebuah informasi yang jelas terkait cara analisisnya. Teknik penyajian (*display*) menurut Usman dan Akbar (2009:85) data merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, network, chart atau grafik dan sebagainya dalam usaha untuk memberikan sajian singkat dan menarik terkait data namun tetap dapat memberikan gambaran keseluruhan data tersebut. Sedangkan menurut Wardiyanta (2006:37) analisis data merupakan upaya penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Secara umum teknik analisis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Penggolongan analisis data ini dilakukan berdasarkan data yang menjadi bahan analisis dalam penelitian.

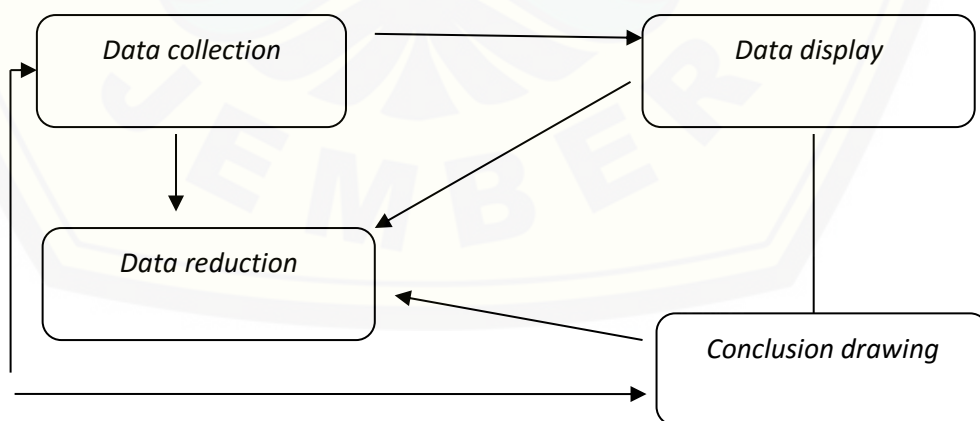
Memperhatikan definisi mengenai teknis analisis data diatas, penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (1984) dikutip dari Sugiyono (2014:91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu.

1. Reduksi Data (*data reduction*), Sugiyono (2014:92) mengemukakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang direduksi memberi gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif ini bertujuan mencari pola dan makna yang



tersembunyi dibalik pola dan data yang tampak. Data yang dibutuhkan oleh peneliti seputar pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi air di PDAM Jember secara online guna mewujudkan *Good Governance*. Dalam penelitian, peneliti mereduksi data diantaranya.

- *Corporate plan 2008-2012*
  - Jumlah Persentase tingkat kepuasan pembayaran retribusi yang hanya mencapai 60% saja
2. Penyajian Data (*data display*), Silalahi (2012:340) mengemukakan bahwa penyajian data merupakan kegiatan dalam proses analisis data yang ditempuh untuk memahami data yang disajikan sehingga peneliti dapat mengambil tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Penyajian data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teks naratif, matriks, grafik, jaringan, bagan.
  3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*) merupakan proses terakhir setelah penyajian data atau temuan baru dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2014:99), kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data (Imam Gunawan, 2013:212)



Gambar 3.1 Analisis Interaktif: Miles and Huberman (1984) yang dikutip oleh Sugiyono (2014:92)

Gambar 3.1 memberikan gambaran terkait proses analisis interaktif menurut Miles and Huberman (1984) yang dikutip dari Sugiyono (2014:92), menyangkut data *collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan atau verifikasi) seperti yang dijelaskan di atas.



## BAB V

### 2.1 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online, maka dapat ditarik kesimpulannya proses pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi PDAM Jember secara online berjalan dengan diawali dengan pembayaran secara manual. Lalu dengan adanya Peraturan Menteri Keuangan nomor 120/PMK.05/2008 tentang penyelesaian piutang negara yang bersumber dari pinjaman luar negeri, rekening dana investasi, dan rekening pembangunan daerah pada perusahaan daerah air minum. Peraturan tersebut ingin membuat PDAM Jember untuk memperbaiki manajemen keuangan perusahaan dengan tujuan akhirnya adalah PDAM Jember menjadi sehat sesuai **Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 Tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum**. Upaya untuk merubah perusahaan menjadi sehat yakni pembayaran secara online dengan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB). Sistem PPOB PDAM Jember berjalan dengan sangat baik.

Keberhasilan yang dicapai PDAM Jember yakni sesuai dengan standar pelayanan sebagai berikut.

- a. Prosedur Pelayanan yang sangat mudah untuk membayar.
- b. Waktu Penyelesaian dalam pembayaran yang singkat.
- c. Biaya Pelayanan terhitung minim karena hanya bermodalkan smartphone.
- d. Produk Layanan yang sesuai keinginan pelanggan yang hidup dalam jaman teknologi
- e. Sarana dan Prasarana yang memadai untuk melaksanakan PPOB.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yang mumpuni di bidangnya.

Kendala yang di alami PDAM Jember dalam pelaksanaan pembayaran retribusi secara online adalah

- a. Pertama, pelanggan menunggak tagihan air melewati tanggal 1-20 maka tidak akan bisa mengakses pembayaran lewat dan wajib membayar lewat loket resmi PDAM Jember.
- b. Kedua, ada restitusi rekening (pengembalian kelebihan bayar) yang harus diambil pelanggan di kantor PDAM Jember.
- c. Ketiga, ada pembayaran non-air yang belum diselesaikan pelanggan seperti Tagihan berupa cicilan pasang baru (PB), Biaya Buka-an Kembali (BKK), perbaikan pipa persil, dan lain-lain.
- d. Keempat, pembaca meter (PM) tak bisa membaca angka meter lebih dari tiga bulan, sehingga transaksi dikunci oleh sistem. Data dari Petugas Meteran memang menjadi indikator resmi untuk tagihan bulanan pelanggan.
- e. kelima, seringkali tidak bisa mengakses lewat bank karena server bank yang sering down saat banyaknya nasabah yang membayar tagihan

## **2.2 5.2 SARAN**

Diharapkan untuk seluruh jajaran pegawai PDAM Jember untuk senantiasa menjaga kinerja produktifnya dan mampu melakukan terobosan lain untuk menanggulangi beberapa permasalahan dan kendala yang saat ini mengganggu pembayaran retribusi PDAM Jember secara online.

### Daftar Pustaka

- Abdullah, S. 1987, Kumpulan Makalah “Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan”: Ujung Pandang. Persadi
- Alhabsji, Syamsudin dan Soedjoto, 2001. Kedudukan dan Peranan Perusahaan Daerah dalam Pelaksanaan yang Nyata dan Bertanggungjawab. Universitas Brawijaya. Jawa Timur
- Andriyanto, W.A. 1998. Penilaian Tingkat Kinerja BUMD. Jakarta: Rineka Cipta hlm. 44
- Dede Rosyada Dkk. 2000. Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani, Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah,
- Dwiyanto, Agus., dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kusdi. 2011. *Teori organisasi dan administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Maemunah, Sri. 2004. Revitalisasi BUMN dan BUMD. Lentera. Jakarta
- Makarim, E. 2004. Kompilasi Hukum Telematika, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy. J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta, hal 18
- Nugroho, J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*. Jakarta: Kencana.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media



- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riswandi, B. A. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L.P,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana. 2011. *Metode dan Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung : Falah
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Solihin Abdul Wahab. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*.UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah, Malang. Hlm 687
- Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009 . *Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya.
- Sumarto Hetifa Sj, Inovasi, Partisipasi dan Good Governance, (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hal 1-2
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data (Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Usman, H. & Akbar, P. S. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT bumi Aksara
- Vontana, Avanti. 2009. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Grasindo.
- Wibisono. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.

**Sumber Dokumen:**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Sumber Web:**

[http://www.academia.edu/9323905/Manajemen\\_Pelayanan\\_Publik](http://www.academia.edu/9323905/Manajemen_Pelayanan_Publik), diakses  
03/03/15 pukul 23:30

<http://blog.billie.id/tag/pdam/>

<http://ide-biz.blogspot.com/2015/02/bayar-tagihan-pampdam-melalui-sms.html>

<http://www.roketpulsa.id/news/perbedaan-software-pulsa-ppob-dan-sopp/>

<http://blog.davestpay.com/berita/pejuang-usaha/157/pengertian-payment-point-dan-manfaatnya.html>

<http://pdamjember.blogspot.co.id/2012/06/loket-loket-pdam-jember.htm>