

## **GOOD GOVERNANCE MELALUI PENERAPAN PENJAMINAN MUTU PROSEDUR PELAYANAN**

**A s n a**

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan *good governance* melalui penerapan penjaminan mutu prosedur pelayanan. Selain itu juga akan menganalisis kepuasan pelanggan yang memiliki kontribusi dalam peningkatan pendapatan dari unit layanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Jenis data digunakan adalah data kuantitatif berupa laporan sasaran mutu prosedur pelayanan pada PDAM Unit Bantur Kabupaten Malang. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi berupa laporan per bulan pencapaian sasaran mutu prosedur pelayanan, indeks kepuasan pelanggan berkala serta tingkat realisasi pendapatan setiap bulan di PDAM Unit Bantur Kabupaten Malang. Analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaduan pelanggan, penambahan SR baru, pendapatan, dan kepuasan pelanggan menunjukkan adanya peningkatan setelah penjaminan mutu, dimana peningkatannya adalah signifikan. Khusus untuk kecepatan pemasangan baru teruji tidak berbeda secara signifikan antara sebelum dan sesudah implementasi penjaminan mutu. Temuan lain dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pelanggan yang dicapai ternyata belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan. Walaupun kontribusi kepuasan pelanggan terhadap pendapatan relatif cukup besar yaitu 75,4% tetapi hasil uji menunjukkan bahwa kontribusi tidak signifikan artinya hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk kesimpulan generalisasi bahwa kepuasan pelanggan akan menyebabkan peningkatan pendapatan, atau hanya berlaku untuk kasus penelitian ini saja.

Kata kunci: *good governance, penjaminan mutu prosedur layanan*

Di Indonesia dan negara-negara Asia Timur lainnya yang mengalami krisis ekonomi sejak pertengahan tahun 1997, isu mengenai GG telah menjadi bahasan penting dalam rangka mendukung pemulihan kegiatan dunia usaha dan pertumbuhan perekonomian setelah masa-masa krisis tersebut. McKinsey & Company pada tahun 2000 yang telah melakukan riset mengenai pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) yang melibatkan para investor di Asia, Eropa, dan Amerika Serikat terhadap lima negara di Asia. Hasilnya, Indonesia dinyatakan

sebagai peringkat terendah dalam pelaksanaan GCG. Belakangan, *Indonesia Institute for Corporate Governance (IICG)* juga pernah mengeluarkan indeks persepsi tentang tata kelola perusahaan dengan baik setiap tahun. Di Indonesia berbagai lembaga yang bergerak dalam bidang penerapan GCG bermunculan dan disambut oleh berbagai pimpinan organisasi public dan perusahaan. (<http://ahmademye.blogspot.com>)

Dalam prakteknya tidak mudah bagi perusahaan menerapkan GCG, akan tetapi kemanfaatan yang diperoleh bukan hanya sesaat tetapi jangka panjang. Fakta yang terjadi dari beberapa perusahaan di Indonesia yang mencoba menerapkan GCG terlihat bahwa dalam jangka panjang terjadi peningkatan laba perusahaan (Economic Review Journal, 2006).

Konsep *Good Corporate Governance* dapat didefinisikan sebagai struktur, sistem, dan proses yang digunakan oleh bagian-bagian organisasi perusahaan sebagai upaya untuk memberikan perusahaan secara berkesinambungan dalam jangka panjang. Konsep CGC dapat diuraikan secara lebih rinci sebagai berikut :

- a. Baik (*Good*) adalah tingkat pencapaian terhadap suatu hasil upaya yang memenuhi persyaratan, menunjukkan kepatutan dan keteraturan operasional perusahaan sesuai dengan konsep Corporate Governance.
- b. Sistem adalah prosedur formal dan informal yang mendukung struktur dan strategi operasional dalam suatu perusahaan.
- c. Proses adalah kegiatan yang mengarahkan dan mengelola bisnis yang direncanakan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, menyeleraskan perilaku perusahaan dengan ekspektasi dari masyarakat, serta mempertahankan akuntabilitas perusahaan kepada pemegang saham.
- d. Struktur adalah susunan atau rangka dasar manajemen perusahaan yang didasarkan pada pendistribusian hak-hak dan tanggung jawab di antara organ perusahaan (dewan komisaris, direksi dan RUPS/pemegang saham) dan stakeholder lainnya, dan aturan-aturan maupun prosedur-prosedur untuk pengambilan keputusan dalam hubungan perusahaan

Asas tata kelola perusahaan yang baik adalah sesuatu yang bersifat mendasar dan harus menjadi pedoman serta pola pikir bagi semua jajaran perusahaan dalam melaksanakan setiap jenis dan aspek perusahaan yang bersangkutan. Asas-asas CGC diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha (sustainability) dengan memperhatikan kepentingan para pemangku kepentingan (stakeholder). Di Indonesia asas GCG terdiri dari lima hal yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran serta kesetaraan. Esensi dari corporate governance adalah meningkatkan kinerja melalui supervisi atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya, berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku.

Dalam penerapan asas-asas *Corporate Good Governance* yang baik dalam kegiatan perusahaan bukan hanya tercermin dari adanya sistem kepatuhan terhadap peraturan perundangan, pengendalian internal ataupun sistem manajemen resiko dalam perusahaan. *Governance* dalam manajemen lebih dari itu. Governance

dibutuhkan untuk membawa perusahaan agar dapat memiliki kinerja yang dapat membantu terjaganya kelangsungan perusahaan. Salah satu perusahaan daerah yang memiliki posisi yang penting dalam menyediakan kebutuhan air minum yaitu Perusahaan Daerah Air Minum di wilayah Kabupaten Malang. Dalam pengelolaan PDAM tidak terlepas dari program pemerintah dalam memenuhi target sasaran pelayanan air bersih diperlukan suatu perencanaan strategis dalam periode tertentu. Hal ini sejalan dengan visi dari PDAM yaitu: Menjadikan Perusahaan Daerah Air Minum terdepan dan terpercaya di Propinsi Jawa Timur. Meskipun PDAM Kabupaten Malang mengembangkan misi sosial dalam aspek pelayanan, tetapi juga tidak terlepas dari *profit oriented* yang wajar dengan meningkatkan tingkat efisiensi dalam operasional perusahaan. Di samping misi tersebut PDAM Kabupaten Malang mempunyai komitmen yang kuat untuk mendapat kepercayaan yang tertinggi dari pelanggan dalam hal penyediaan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas serta melakukan perbaikan berkelanjutan dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 untuk mencapai kepuasan pelanggan. PDAM Kabupaten Malang telah menerapkan system manajemen ISO 9001 : 2000 sejak tahun 2005 dan mendapat sertifikat ISO 9001 : 2000 pada tahun 2006 dari Badan Sertifikasi SAI Global Australia, yang diperuntukkan bagi unit Lawang, Bululawang, Bagian Umum, Bagian SDM, Bagian Hublang dan Seksi rekening Bagian Keuangan. Tahun 2007 sistem manajemen mutu dilaksanakan pada seluruh unit pelayanan Kabupaten Malang diantaranya adalah Unit Bantur.

Sehingga penelitian ini dimaksudkan untuk menguji perbedaan penerapan manajemen mutu di Unit Bantur Kabupaten Malang dengan memberikan pelayanan penyediaan air minum kepada masyarakat, penyelenggaraan kemanfaatan umum dan peningkatan pendapatan perusahaan sejalan dengan fungsi instansi dan penerapan asas tata kelola yang baik. Adapun tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui perbedaan prosedur pelayanan sebelum dijamin dan sesudah dijamin di PDAM Unit Bantur Kabupaten Malang, dan untuk mengetahui hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Peningkatan Pendapatan.

### ***Good Corporate Governance***

Pergertian *Good Corporate Governace* secara definitif merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan yang menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua *stakeholder* (Monks, 2003). Ada dua hal yang ditekankan dalam konsep ini, pertama pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar dan tepat waktunya dan kedua, kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan (*disclosure*) secara akurat, tepat waktu, transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan dan *stakeholder*. Sedangkan menurut (United Nations Economic and Social Commision for Asia and the Pasific dalam Sheng ) *The concept of "governance" is not new. It is as old as humancivilization. Simply put "governance" means : the process of decision-making and the process by which decisions are implemented (or no implemented)*. Governance adalah proses dalam pembuatan pengambilan keputusan yang menjelaskan bagaimana keputusan tersebut diimplementasikan atau tidak diimplementasikan.

*Corporate Good Governance* merupakan gabungan prinsip-prinsip dasar dalam membangun suatu tatanan etika kerja dan kerjasama agar tercapai rasa kebersamaan, keadilan, optimasi dan harmonisasi hubungan sehingga dapat menuju kepada tingkat perkembangan yang penuh dalam suatu organisasi atau badan usaha. Prinsip-prinsip dasar tersebut adalah meliputi hal-hal sebagai berikut ([pdpasartogaha.wordpress.com](http://pdpasartogaha.wordpress.com)):

- a. **Vision.** Pengembangan suatu organisasi atau badan usaha harus didasarkan pada adanya visi dan strategi yang jelas dan didukung oleh adanya partisipasi dari seluruh anggota dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan dan pengembangan. Maka semua pihak akan merasa memiliki tanggung jawab dalam kemajuan organisasi atau usahanya.
- b. **Participation.** Dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan hasil keputusan suatu organisasi atau badan usaha sedapat-dapatnya melibatkan pihak-pihak terkait dan relevan melalui sistem yang terbuka dan dengan jaminan adanya hak berasosiasi dan penyampaian pendapat.
- c. **Equality.** Dalam bahasa sehari-hari diartikan sebagai persamaan atau kesetaraan. Suatu badan usaha atau organisasi yang baik selalu akan memberi dan menyediakan peluang yang sama bagi semua anggota atau pihak terkait bagi peningkatan kesejahteraan melalui usaha bersama di dalam etika usaha yang baik.
- d. **Professional.** Dalam bahasa sehari-hari professional diartikan “*One who engaged in a learned vocation* (Seseorang yang terikat dalam suatu lapangan pekerjaan)”. Dalam konteks ini professional lebih dikaitkan dengan peningkatan kapasitas kompetensi dan juga moral sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan dengan mudah, cepat dan akurat.

Kebijakan, strategi, program, aktivitas dan pelaporan suatu organisasi atau badan usaha harus dapat dilakukan secara professional berdasarkan kompetensi, standard dan etika profesi yang lazim berlaku, supaya apa yang dilakukan mempunyai kualifikasi benar, efektif, efisien dan etis. Ketidakprofesionalan akan membawa pada inefisiensi, dispute, kegagalan dan kehancuran.

- e. **Supervision.** Meningkatkan usaha-usaha supervisi terhadap semua aktivitas usaha atau organisasi sehingga tujuan bersama dapat dicapai secara optimal, efektif dan efisien, serta untuk meminimalkan potensi kesalahan atau penyimpangan yang mungkin timbul.
- f. **Effective & Efficient.** *Effective* berarti “*do the things right*”, lebih berorientasi pada hasil, sedangkan *efficient* berarti “*do the right things*”, lebih berorientasi pada proses. Apapun yang direncanakan dan dijalankan oleh suatu organisasi atau badan usaha harus bersifat efektif dan efisien.
- g. **Transparent.** Dalam istilah umum, *transparent* diartikan “*Permitting the passage of light so that objects can be seen* (Mengijinkan ditembus cahaya sehingga objeknya dapat dilihat). *Absolutely clear* (Benar-benar jelas). Bersifat terbuka sehingga isi dan prosesnya terlihat dengan jelas”.

Dalam konteks *good governance*, *transparency* lebih diartikan membangun kepercayaan yang saling menguntungkan antara pemerintah atau pengelola dengan masyarakat atau anggotanya melalui ketersediaan informasi yang mudah diakses, lengkap dan *up to date*. *Policy*, strategi, keputusan, program, aktivitas dan pelaporan suatu organisasi atau badan usaha harus dijalankan secara transparan supaya semua pihak terkait dapat mengetahui dengan jelas, mengerti dan terhindar dari syak wasangka yang tidak pada tempatnya.

- h. **Accountability/Accountable.** Dalam istilah umum diartikan sebagai “*Responsible* (Dapat dipertanggungjawabkan). *Explainable* (Dapat dijelaskan). *Description* (Gambaran). *Narrative* (Gaya cerita). Suatu gambaran yang runtut, sistematis & terukur yang dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan”. Dalam konteks pembicaraan ini *accountability* lebih difokuskan dalam meningkatkan tanggungjawab dari pembuat keputusan yang lebih diarahkan dalam menjawab kepentingan publik atau anggota. *Policy*, strategi, program, aktivitas dan pelaporan suatu organisasi atau badan usaha harus diarahkan pada pemenuhan kebutuhan public atau anggota dan dapat diuraikan dan dijelaskan secara gamblang & sistematis supaya semua pihak terkait dapat mengerti, menerima, mendukung, memonitor dan mengukurnya, sehingga semua hal dapat dipertanggungjawabkan dan terhindar dari syak wasangka yang tidak pada tempatnya.
- i. **Fairness.** Dalam istilah umum diartikan sebagai “*Pleasing to the eyes* (Enak dipandang). *Free from blemishes* (Bebas dari cacat-cela). *Neither very good nor very bad* (Tidak sangat baik dan juga tidak sangat buruk). *Honest* (Jujur) and *impartial* (Tidak memihak dan bersikap jujur, adil dan netral). *Not unjust* (Tidak dapat distel). *Clear* (Jelas)”.

Dalam konteks *good governance* maka *fairness* lebih diartikan sebagai aturan hukum harus ditegakan secara adil dan tidak memihak bagi apapun, untuk siapapun dan oleh pihak manapun. Kebijakan, strategi, program, aktivitas dan pelaporan suatu organisasi atau badan usaha harus dapat mengakomodir dan melibatkan semua pihak terkait sesuai dengan kompetensinya, baik dalam pengambilan keputusan, tugas, tanggungjawab dan bahkan dalam menerima manfaat yang diperoleh seturut dengan prinsip keadilan dan kepatutan, sehingga dapat terhindar dari syak wasangka yang tidak pada tempatnya.

- j. **Honest.** Dalam bahasa sehari-hari *honest* diartikan sebagai “*Trustworthy* (Patut/layak dipercaya), *True* (Benar), *Frank* (Jujur, Terus Terang, blak-blakan), *Sincere and Open* (Tulus hati, bersungguhsungguh dan terbuka)”.

*Policy*, strategi, program, aktivitas dan pelaporan suatu organisasi atau badan usaha harus dapat dijalankan secara jujur. Segala jenis ketidak-jujuran pada akhirnya akan selalu terbongkar dan merusak tatanan usaha dan kemitraan yang telah dan sedang dibangun. Tanpa kejujuran mustahil dapat dibangun *trust* dan *long term partnership*.

- k. **Responsibility & Social Responsibility.** Tanggung jawab dan tanggung jawab sosial. Institusi dan proses pelayanan bagi kepentingan semua pihak terkait harus dijalankan dalam kerangka waktu yang jelas dan sistematis.

Sebagai warga suatu organisasi, badan usaha dan/atau masyarakat, semua pihak terkait mempunyai tanggungjawab masing-masing dalam menjalankan tugasnya dan juga harus memberi pertanggungjawaban kepada publik, sehingga di dalam suatu tatanan atau komunitas dapat terjadi saling mempercayai, membantu, membangun dan mengingatkan agar terjalin hubungan yang harmonis dan sinergis.

### **Tahap-Tahap Penerapan GCG**

Dalam pelaksanaan penerapan GCG di perusahaan penting bagi perusahaan untuk melakukan pentahapan yang cermat berdasarkan analisis atas situasi dan kondisi perusahaan, dan tingkat kesiapannya, sehingga penerapan GCG dapat berjalan lancar dan mendapatkan dukungan dari seluruh unsur di dalam perusahaan. Pada umumnya perusahaan yang telah berhasil dalam menerapkan GCG menggunakan pentahapan berikut (Chinn, 2000) :

#### 1. Tahap Persiapan

Tahap ini terdiri dari 3 langkah utama :

- a. *Awareness building* merupakan langkah awal untuk membangun kesadaran mengenai arti penting GCG dan komitmen bersama dalam penerapannya
- b. *GCG assessment* merupakan upaya untuk mengukur atau lebih tepatnya memetakan kondisi perusahaan dalam penetapan GCG saat ini.
- c. *GCG manual building* adalah langkah beikut setelah GCG assessment dilakukan. Berdasarkan hasil pemetaan tingkat kesiapan perusahaan dan upaya identifikasi prioritas penerapannya.

#### 2. Tahap Implentasi

Setelah perusahaan memiliki GCG manual, langkah selanjutnya adalah memulai implementasi di perusahaan. Tahap ini terdiri dari 3 langkah utama yakni : sosialisasi, implementasi dan internalisasi.

#### 3. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini yang diperlukan dilakukan secara teratur dari waktu ke waktu untuk mengakur sejauh mana efektivitas penerapan GCG telah dilakukan dengan meminta pihak independen melakukan audit implementasi dan scoring atas prkatik GCG yang ada.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Membangun kualitas layanan menuju *Good Governance* telah mulai dilaksanakan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah akan membawa perubahan sangat mendasar dalam sistem

kewenangan pemerintah. Demikian pula berlakunya Undang-Undang No 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah sekaligus memberi dasar perubahan hal keuangan, sehingga hal tersebut akan membawa perubahan secara keseluruhan dalam aspek kesisteman di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (baik Daerah Propinsi maupun Daerah Kabupaten/Kota). Dalam Undang-undang baru ini prinsip otonomi menjadi lengkap. Khususnya untuk daerah Kabupaten/Kota, yaitu :

- a. Kewenangan otonomi yang luas merupakan keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintah.
- b. Otonomi nyata adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan kewenangannya dalam bidang pemerintahan harus didasarkan pada kenyataan yang diperlukan serta tumbuh, hidup dan berkembang di daerah tersebut.
- c. Bertanggung jawab sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikul daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi berupa peningkatan layanan.

Salah satu fungsi layanan adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Demikian pula birokrasi sebagai pelayanan publik harus dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi kepentingan publik atau masyarakat. Salah satu fungsi birokrasi yaitu fungsi sebagai motivator dalam proses pembangunan.

Terdapat dua pertimbangan untuk memberikan customer service yang baik, sehingga dapat menciptakan customer satisfaction, yaitu :

1. *Customer service* harus dirancang sebagai masalah leadership, sehingga diupayakan setiap aparat birokrasi dapat memperhatikan tindakannya untuk menyenangkan para pengguna jasa (masyarakat). Tanggung jawab pimpinan dapat membuat aparat yang dipimpinya memberikan keyakinan kepada masyarakat pengguna jasa, sehingga organisasi publik dapat dipercaya dan pengguna jasa dapat menjadi loyal.
2. *Sercice excellence* tidak hanya pelayanan dengan pemberian senyum oleh aparat birokrasi, tetapi terdapat upaya organisasi untuk meningkatkan layanannya dengan perubahan tolok ukur bagi suatu layanan yang dianggap baik.

Kaihatu (2006) melakukan penelitian untuk melihat penetapan *Good Corporate Governance* di Indonesia. GCG merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan sistem nilai tambah untuk semua stakeholder. Dengan menggunakan empat komponen pokok dan diterapkan secara konsisten terbukti dapat meningkatkan kualitas laporan keuangan dan menghambat aktivitas reyakasa kinerja yang mengakibatkan laporan keuangan tidak menggambarkan nilai fundamental perusahaan.

Yustika (2007) melakukan penelitian untuk menguji penerapan *Good Corporate Governance* dari perspektif ekonomi. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat dua jenis biaya yaitu internal cost dan eksternal cost. Dari keduanya yang memerlukan perhatian untuk dilakukan tata kelola dengan

baik karena dengan pengeluaran biaya yang tinggi tidak diperoleh hasil dalam pengelolaan sistem dengan baik. Sehingga diperlukan restrukturisasi pembuatan sistem tata kelola/*good corporate governance* yang memadai.

### **Hipotesis**

1. Pengaduan pelanggan, penambahan SR Baru, Kecepatan Pemasangan Baru (prosedur layanan) dan Pendapatan memiliki perbedaan sebelum dan sesudah penjaminan mutu pada PDAM Unit Bantur Kabupaten Malang.
2. Kepuasan pelanggan mempunyai hubungan dengan peningkatan pendapatan pada PDAM Unit Bantur Kabupaten Malang.

### **METODE**

#### **Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Jenis data digunakan adalah data kuantitatif berupa laporan sasaran mutu prosedur pelayanan pada PDAM Unit Bantur Kabupaten Malang. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi berupa laporan per bulan pencapaian sasaran mutu prosedur pelayanan, indeks kepuasan pelanggan berkala serta tingkat realisasi pendapatan setiap bulan di PDAM Unit Bantur Kabupaten Malang.

#### **Variabel Penelitian**

1. Realisasi Kecepatan Pemasangan Baru per bulan.  
Membuat rencana waktu tercepat pemasangan baru dengan indikator sambungan baru terpasang dan target pencapaiannya  $\leq 3$  hari kerja.
2. Realisasi Penambahan Sambungan Rumah/SR per bulan.  
Membuat rencana penambahan sambungan rumah baru dengan indikator penambahan sambungan rumah baru dan target pencapaiannya  $\geq 2$  sambungan rumah baru.
3. Realisasi Penyelesaian Pengaduan Pelanggan per bulan.  
Membuat rencana penyelesaian pengaduan pelanggan dengan indikator diterimanya surat tugas yang telah ditandatangani oleh pelanggan dan target seluruh pengaduan  $\geq 1$  hari kerja.
4. Indeks kepuasan pelanggan selama 1 tahun.  
Membuat rencana mengukur kepuasan pelanggan dengan indikator nilai interval IKM setelah dikonversi dan target nilai  $\geq 80$ .
5. Realisasi Peningkatan Pendapatan per bulan.  
Membuat rencana jumlah pendapatan dan target (dalam rupiah).

## Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Penggunaan teknik analisis ini mengungkapkan gambaran data secara deskriptif dengan cara menginterpretasikan hasil pengolahan lewat tabulasi frekuensi guna menyingkap kecenderungan data nominal empirik dan deksripsi data. Hasil analisis deskriptif berguna untuk mendukung interpretasi terhadap analisis dengan teknik lainnya.

### 2. Analisis statistik

- a. Teknik analisis data menggunakan uji statistik parametrik yaitu *t-test*, digunakan untuk menguji perbedaan prosedur penjaminan mutu sebelum dijaminan dan sesudah dijaminan.

- b. Analisis regresi sederhana

Analisis ini untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap tingkat pendapatan.

- c. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Uji Perbedaan Prosedur Layanan

Hasil analisis terhadap perbedaan prosedur pelayanan sebelum dijaminan dan sesudah dijaminan di PDAM Unit Bantur Kabupaten Malang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji Beda (Uji t) Prosedur Layanan

Variabel Prosedur Layanan	Nilai $t_{hitung}$	Sig.
Kecepatan Pemasangan Baru	-0,763	0,462
Pengaduan Pelanggan	-11,726	0,000
Penambahan SR baru	-3,346	0,007
Pendapatan	-4,693	0,001

Sumber: Data diolah.

Berdasarkan hasil uji statistik tersebut dapat dijelaskan perbedaan prosedur layanan sebelum dijaminan dan sesudah dijaminan sebagai berikut:

#### 1. Kecepatan Pemasangan Baru

Hasil analisis diperoleh nilai  $t = -0,763$  dengan nilai signifikansi 0,462. Karena nilai signifikansi 0,462 dari taraf kesalahan 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$

diterima, artinya tidak ada perbedaan yang signifikan pada kecepatan pemasangan baru antara sebelum dan sesudah dijamin. Jadi prosedur layanan dilihat dari kecepatan pemasangan baru tidak mengalami peningkatan yang berarti dibandingkan sebelumnya.

## 2. Pengaduan Pelanggan

Hasil analisis diperoleh nilai  $t = -11,726$  dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf kesalahan 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya ada perbedaan yang signifikan jumlah pengaduan pelanggan yang dapat dilayani antara sebelum dan sesudah dijamin. Jadi prosedur layanan dilihat dari pengaduan pelanggan yang dapat dilayani mengalami peningkatan yang dibandingkan sebelumnya.

## 3. Penambahan SR Baru

Hasil analisis diperoleh nilai  $t = -3,346$  dengan nilai signifikansi 0,007. Karena nilai signifikansi 0,007 lebih kecil dari taraf kesalahan 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya ada perbedaan yang signifikan jumlah penambahan SR baru yang dapat dilayani antara sebelum dan sesudah dijamin. Jadi prosedur layanan dilihat dari penambahan SR baru yang dapat dilayani mengalami peningkatan yang dibandingkan sebelumnya.

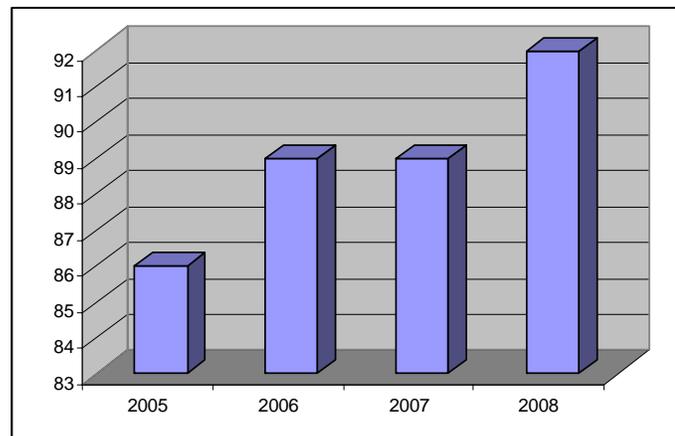
## 4. Pendapatan

Hasil analisis diperoleh nilai  $t = -4,693$  dengan nilai signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari taraf kesalahan 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya ada perbedaan yang signifikan jumlah pendapatan antara sebelum dan sesudah dijamin. Jadi pendapatan mengalami peningkatan yang dibandingkan sebelumnya.

## 5. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan data yang dikumpulkan, kepuasan pelanggan secara umum mengalami peningkatan antara sebelum dan sesudah dijamin sebagaimana disajikan pada gambar berikut:

Gambar 5. Tingkat Kepuasan Pelanggan (Periode 2005 – 2008)



Sebelum dijaminan yaitu periode 2005-2006 dibandingkan setelah dijaminan yaitu periode 2007-2008 terlihat adanya peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penerapan *good governance* tujuan peningkatan kepuasan pelanggan dapat tercapai.

### Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Pendapatan

Selanjutnya analisis dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kepuasan pelanggan dengan pendapatan. Hasil analisis Regresi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Analisis Regresi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pendapatan

Variabel	Koef. Regresi	t	Sig.
Kepuasan Pelanggan	2,108	2,476	0,132
R = 0,868			
R <sup>2</sup> = 0,754			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil analisis Regresi yang disajikan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan yang dicapai ternyata belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t = 2,476$  dengan nilai signifikan 0,132 lebih besar dari taraf kesalahan 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ).

Walaupun kontribusi kepuasan pelanggan terhadap pendapatan relatif cukup besar yaitu 75,4% ( $R^2 = 0,754$ ) tetapi hasil uji menunjukkan bahwa kontribusi tidak signifikan artinya hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk kesimpulan generalisasi bahwa kepuasan pelanggan akan menyebabkan peningkatan pendapatan, atau hanya berlaku untuk kasus penelitian ini saja.

### KESIMPULAN

1. Kecepatan Pemasangan Baru tidak memiliki perbedaan secara signifikan dilihat dari sebelum penjaminan dan sesudah penjaminan. Hal ini menunjukkan prosedur kecepatan pemasangan baru sebelum penjaminan mutu telah berjalan dengan baik dan setelah penjaminan mutu setiap unit PDAM Kabupaten Malang wajib mempertahankan dan segera menindak lanjuti permintaan calon pelanggan baru dengan cara mendatangi kerumah calon pelanggan baru.
2. Pengaduan Pelanggan memiliki perbedaan secara signifikan dilihat dari sebelum penjaminan dan sesudah penjaminan. Hal ini menunjukkan prosedur penyelesaian pengaduan pelanggan setelah dijaminan memiliki pengaruh terhadap efektivitas terhadap kecepatan dalam merespon pengaduan pelanggan.

PDAM Kabupaten Malang wajib mempertahankan pencapaian target dengan cara secepat mungkin memberikan respon kepada pelanggan yang melapor, segera melakukan koordinasi dengan bagian terkait untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima.

3. Penambahan SR Baru memiliki perbedaan secara signifikan dilihat dari sebelum penjaminan dan sesudah penjaminan. Hal ini menunjukkan prosedur penambahan SR baru setelah dijaminan memiliki pengaruh terhadap peningkatan pelanggan baru dan optimalisasi kecepatan pemasangan pelanggan baru. PDAM Kabupaten Malang wajib mempertahankan pencapaian pemasangan pelanggan baru dan mengoptimalkan jam pelayanan dengan adanya tandon air di wilayah Desa Bantur dan Desa Wonorejo.
4. Pendapatan memiliki perbedaan secara signifikan dilihat dari sebelum penjaminan dan sesudah penjaminan. Hal ini menunjukkan pendapatan setelah dijaminan mengalami peningkatan, PDAM Kabupaten Malang wajib mempertahankan pencapaian target dengan memaksimalkan pelayanan serta Memantau debit air dan dilaksanakan pembenahan pada pipa transmisi dan distribusi.
5. Kepuasan Pelanggan memiliki perbedaan secara signifikan dilihat dari sebelum penjaminan dan sesudah penjaminan. Hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan setelah dijaminan mengalami peningkatan, PDAM Kabupaten Malang memerlukan peningkatan kecepatan dalam menangani/merespon calon pelanggan baru sebagai nilai yang diperoleh.

## **SARAN**

1. Terus mempertahankan serta mengoptimalkan penjaminan pelayanan serta menambah penjaminan mutu untuk jenis pelayanan lain yang belum dijaminan seperti : pembayaran rekening air dan permintaan buka kembali.
2. Menyusun standar penjaminan mutu dengan konsisten melakukan audit internal secara berkala untuk melihat apakah sistem konsisten diterapkan dan senantiasa sesuai dengan persyaratan ISO 9001 : 2001.
3. Secara berkala, sistem harus ditinjau oleh pimpinan puncak untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya.
4. Efektifitas sistem harus secara berkesinambungan diperbaiki melalui kajian terhadap Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, Hasil Audit, Analisa Data, Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, serta Tinjauan Manajemen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardana, I Komang , 2008, *Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial*, Volume 13 Nomor 1.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rhineka Cipta.

- Azwar, Saifudin, 2000, *Validitas dan Reliabilitas*, Cetakan Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Chinn, Richard, 2000, *Corporate Governance Handbook*, Gee Corporate Ltd, London.
- Daniri Mas Ahmad, 2005, *Good Corporate Governance : Konsep dan Penerapannya di Indonesia*, Ray Indonesia, Jakarta.
- Daniri, Angela, 2006, *Meningkatkan Daya Saing Perusahaan Melalui Good Governance*, Economic Review Journal.
- Ferdinand, Augusty Prof, Dr., MBA, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi kedua, Bada Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kaihatu, S. Thomas, 2006, *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*, Jurnal Ekonomi Manajemen- Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.
- Komite Nasional Kebijakan Governance, 2008, *Pedoman Umum Good Public Governance*, Edisi Revisi.
- Monks Robert A.G dan Minow N., 2003, *Corporate Governance*, Third Edition, Blackwell Publishing.
- Madura, Jeff, 2001, *Pengantar Bisnis Jilid I*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nurgiyantoro, Burhan, 2000, *Statistika Terapan Untuk Penelitian-Penelitian Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Panduan Peraturan, Ketentuan dan Prosedur PDAM Kabupaten Malang, 2006, Bagian Sumber Daya Manusia, PDAM Kabupaten Malang.
- Sanusi, Anwar, 2003, *Metode Penelitian Praktis untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*, Bintara Media, Malang
- Sarniato, Prih, 2004, *Mencegah Skandal Mendongkrak Kinerja*, Majalah Swa 04/XX.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- SK Direksi PDAM Kabupaten Malang No. 11 tahun 2009, *Standar Pelayanan Publik*. PDAM Kabupaten Malang.
- Stephen, Coulter, *Manajemen*, Prenhalindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung.
- Yustika, Erina Achmad, 2007, *Corporate Governance of Sugar Mills in East Java: A Transaction Cost Economic Perspective*, Jurnal Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.

<http://goodcsr.wordpress.com/about/etika-bisnis-corporate-social-responsibility-csr-dan-ppm/>

<http://businessenvironment.wordpress.com/2007/04/30/membangun-tatakelola-perusahaan-menurut-prinsip-prinsip-gcg/#more-106>

<http://ahmademye.blogspot.com/2007/06/good-governance-vs-performance.html>