

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

1. Judul Penelitian : Model Pelayanan Publik Yang Berkeadilan (Studi Empirik Pada PDAM Kota Surakarta)
2. Ketua Peneliti
a. Nama Lengkap : Anton Agus Setyawan, SE, MSi
b. Jenis Kelamin : Laki-laki
c. NIP : 100.829
d. Jabatan Fungsional : Lektor
e. Jabatan Struktural : -
f. Bidang Keahlian : Manajemen Pemasaran
g. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
h. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Surakarta
i. Tim Peneliti

No	Nama	Bidang Keahlian	Fakultas/Jurusan	Perguruan Tinggi
1.	Ihwan Susila, SE, MSi	Manajemen Pemasaran	Ekonomi/Manajemen	UMS
2.	Diri Syamsudin, MM	Manajemen Keuangan	Ekonomi/Manajemen	UMS

3. Pendanaan dan jangka waktu penelitian
a. Jangka waktu penelitian yang diusulkan : 2 tahun
b. Biaya total yang diusulkan : Rp 90.000.000
c. Biaya yang disetujui tahun 2008: Rp 35.000.000

Surakarta, 27 September 2008

Ketua Peneliti


Anton Agus Setyawan, SE, MSi
NIK. 100.829



Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Surakarta



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Salah satu tuntutan reformasi pada tahun 1998 adalah otonomi daerah. Hal ini merupakan sebuah solusi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah. Sejak UU 22/1999 yang direvisi menjadi UU 32/2004 serta UU 25/1999 tentang Desentralisasi Fiskal menjadi dasar otonomi daerah di Indonesia, maka sebuah sejarah baru telah dimulai. Otonomi daerah menjadi bagian integral dari ketatanegaraan republik ini. Namun demikian, setelah sekian lama dilaksanakan otonomi daerah belum mencapai hasil yang diharapkan. Banyak pemerintah daerah di level provinsi maupun kota/kabupaten dan para birokrat daerah belum siap melaksanakan atau menjadi pengambil keputusan di era otonomi daerah ini. Sebagai akibatnya, organisasi pemda justru menjadi titik lemah dari pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Birokrat daerah bahkan menjadi salah satu sumber korupsi di Indonesia. Selain itu, buruknya kualitas pelayanan pemerintah daerah juga menjadi keluhan utama masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, salah satu cara yang ditawarkan adalah melakukan reformasi organisasi pemerintah daerah.

Reformasi organisasi pemda mendesak untuk dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat. Namun demikian masalah ini lebih mudah untuk dibicarakan daripada dilaksanakan. Ada banyak kendala dalam melaksanakan reformasi organisasi pemda, mulai dari minimnya *political will* sampai dengan penolakan SDM dalam pemerintah daerah.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah salah satu unit bisnis milik pemerintah daerah yang penting namun seringkali dilupakan. Dalam pembahasan mengenai desentralisasi fiskal, maka yang seringkali didiskusikan adalah peningkatan PAD melalui pajak dan retribusi,

BUMD sebagai salah satu sumber PAD tidak pernah atau jarang mendapatkan perhatian. BUMD secara ideal merupakan salah satu sumber penerimaan dari sebuah pemerintahan daerah. BUMD adalah sebuah perwujudan dari peran pemerintah daerah dalam pembangunan ekonomi daerah. Namun demikian dalam perkembangannya BUMD justru menjadi salah satu titik lemah keuangan daerah. Alih-alih menjadi sumber penerimaan, BUMD justru membebani keuangan daerah. Penelitian yang dilakukan Setyawan dan Riyardi (2000), memberikan temuan-temuan menarik terkait dengan kinerja BUMD. BUMD di beberapa kabupaten di eks karesidenan Surakarta ternyata tidak efisien dalam operasionalnya. Sumbangan yang mereka berikan terhadap APBD tidak sebanding dengan asset yang dimiliki. Rata-rata sumbangan BUMD di Indonesia terhadap PAD kurang dari 1 persen (Budisatrio, 2002).

BUMD di daerah dikategorikan menjadi dua kelompok yaitu BUMD non keuangan dan BUMD keuangan. BUMD non keuangan misalnya adalah PDAM dan Percada atau lembaga lain yang usahanya diluar bisnis keuangan. Sedangkan BUMD keuangan misalnya Badan Kredit Kecamatan (BKK) dan Bank Pasar. Beberapa kasus yang terjadi di beberapa daerah di Indonesia adalah kedua jenis BUMD ini sama kondisinya, tidak efisien dan menjadi beban keuangan pemerintah daerah. Sebagai contoh penolakan terhadap kenaikan tariff dari PDAM Solo pada pertengahan tahun 2004 lalu. Masyarakat menuntut agar PDAM Solo lebih dahulu melakukan efisiensi sebelum memutuskan menaikkan tariff langganan (Setyawan, 2004).

Perusahaan publik seperti BUMD memang membutuhkan manajemen khusus. Hal ini dikarenakan perbedaan orientasi antara BUMD dengan perusahaan swasta lainnya. Perusahaan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa motivasi *profit oriented*. Bila ada keuntungan yang diperoleh perusahaan ini, maka akan digunakan untuk kepentingan masyarakat. Selain itu, ada perbedaan karakter antara sector pemerintah (BUMD) dengan sector

swasta. Perbedaan ini terkait dengan masalah pilihan publik, kepentingan publik, pemilikan publik, pemerataan, kebutuhan kolektif, keadilan dan nilai-nilai semacamnya (Ranson dan Stewart, 1994 dalam Tarigan, 2003). Oleh karena itu, BUMD harus beroperasi secara efisien.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) adalah BUMD yang strategis karena produknya yaitu air bersih sangat penting bagi masyarakat. Namun demikian, pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum optimal sehingga ada banyak keluhan dari masyarakat sebagai konsumen. Penelitian ini menganalisis tentang model pelayanan publik yang berkeadilan, atau memperlakukan konsumen/masyarakat secara adil. Teori dasar dari model ini adalah *Equity theory* yang pertama kali dikemukakan oleh Miner (1980). Model penelitian ini menganalisis persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Kota Solo dari sisi keadilan. Apakah persepsi terhadap keadilan dalam pelayanan yang diberikan PDAM Kota Solo dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kontrol, kepercayaan dan perlakuan PDAM terhadap mereka. Pertanyaan besar dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan yang diberikan PDAM selama ini sudah dianggap adil oleh pelanggannya dan memuaskan para pelanggan perusahaan daerah tersebut?

B. TUJUAN KHUSUS

Penelitian ini mempunyai tujuan umum yaitu:

- Membangun sebuah model pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

Untuk mencapai tujuan umum itu maka penelitian ini mempunyai tujuan khusus yaitu:

1. Menganalisis pengaruh *outcome favorability* terhadap *distributive justice*
2. Menganalisis pengaruh *process control* terhadap *distributive justice*.

3. Menganalisis pengaruh *process control* terhadap *procedural justice*
4. Menganalisis pengaruh netralitas terhadap *procedural justice*.
5. Menganalisis pengaruh netralitas terhadap *distributive justice*
6. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap *procedural justice*.
7. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap *distributive justice*.
8. Menganalisis pengaruh *standing* terhadap *procedural justice*.
9. Menganalisis pengaruh *standing* terhadap *distributive justice*.
10. Menganalisis pengaruh *distributive justice* terhadap kepuasan pelanggan.
11. Menganalisis pengaruh *procedural justice* terhadap kepuasan pelanggan

C. URGENSI PENELITIAN

Urgensi Teoritis:

1. Memberikan sumbangan pada ilmu manajemen pemasaran tentang peran pemasaran dalam pelayanan publik.
2. Memberikan sumbangan pada ilmu perilaku konsumen tentang pola perilaku konsumen sektor publik.
3. Memberikan sumbangan pada ilmu manajemen tentang peran *equity theory* dalam manajemen sektor publik.

Urgensi Praktis:

1. Menjadi dasar bagi pengambil keputusan dalam perusahaan daerah untuk menentukan standar pelayanan pada masyarakat/pelanggan.
2. Menjadi dasar bagi pengambil keputusan dalam perusahaan daerah untuk melakukan perbaikan terus menerus dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.