JOURNAL OF ACCOUNTING
*p*- ISSN: 0000 - 0000 | e-ISSN: 0000 - 0000
Vol. 2 Number 2 | July 2022

# Analysis of Value for Money and Accountability in Improving Public Services At The Makassar City Water Corporation

**Andi Annisa Rahma Makmur**
Universitas Muhammadiyah Makassar
andiannisarahmamakmur@gmail.com

**Article Info**

Value for Money, Accountability, and Public Service

**Abstract**

This research is a qualitative descriptive study with the aim of knowing the analysis of the concept of Value for Money and accountability in improving public services at The Makassar City Water Corporation. This research was conducted at the Makassar City Water Supply Corporation office. In this study, the data sources used are primary and secondary data. The data used in this study is qualitative data obtained from observations, interviews and documentation results. The data collection technique of this research was carried out in 3 ways, namely observation, interview and documentation techniques. The research instrument is the researcher himself, interview guide, and a recording device. Value for Money can be said to be good if it meets three elements, namely economy, efficiency, and effectiveness. The Makassar City Water Supply Corporation has fulfilled these three elements in order to improve the quality of existing services. The accountability applied to the Makassar City Water Supply Corporation is quite good because the company has been able to swiftly and responsively handle problems that occur in the field as quickly as possible. Based on the results of the research that has been done, this analysis shows that the application of the concept of value for money and accountability in the company has been done well to improve the existing public services at the Makassar City Water Corporation

## 1. PENDAHULUAN

Akuntansi sektor publik merupakan bidang yang belum lama dikenal dalam bidang akuntansi, namun dalam waktu singkat telah mengalami perkembangan yang pesat. Akuntansi sektor publik adalah sistem akuntansi yang dipakai oleh Lembaga-lembaga public sebagai salah satu pertanggungjawaban kepada public. Lembaga-lembaga public kini memberikan perhatian yang semakin besar terhadap praktek akuntansi, baik akuntansi sector pemerintahan maupun Lembaga publik non pemerintah. Pada dasarnya semua peraturan mengenai pengelolaan keuangan daerah menginginkan adanya akuntabilitas dalam pengelolaan laporan keuangan. Sama halnya dengan aturan yang diterbitkan pada Kepres No. 7 Tahun 1999 di mana pemerintah mewajibkan setiap instansi pusat maupun daerah sampai eselon II untuk menerapkan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Laporan Akuntablitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) (Nababan et al., 2018).

Pemberlakuan otonomi daerah merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kemandirian daerah. Untuk itu setiap daerah harus mampu menjalankan roda organisasi dengan baik. Hal ini sesuai dengan tuntutan masyarakat atas dasar UU No.22 Tahun 1999 dan UU No. 25 1999 yang digunakan sebagai dasar bagi serangkaian reformasi kelembagaan dalam menciptakan *Good Governance* (Prihatiningsih, 2022). Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pemerintah lebih luas dalam mengatur dan mengurus pemerintahan atas hak dan wewenangnya untuk memastikanpelaksanaan tanggung jawab pemerintah daerah terhadap kepentingan masyarakat.

Seiring dengan adanya keinginan untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik *(Good Governance)* tersebut, maka pemerintahan daerah di era otonomi sekarang ini perlu memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemberdayaan masyarakat, pelayanan, responsive, transparansi, akuntabilitas, konsistensi kebijaksanaan dan kepastian hukum. Dalam pelaksanaan pengelolaan keuangan pemerintahan, dibutuhkan evaluasi secara berkala atas pelaksanaan sistem pengelolaan keuangan tersebut. Menurut

Prihatiningsih (2022), menyatakan bahwa, salah satu cara dalam mengevaluasi pelaksanaan penyelenggaraan negara dan pengelolaan keuangan negara ialah dengan menggunakan konsep *Value for Money*.

Sektor publik sering dinilai sebagai sarang pemborosan, sumber kebocoran dana, dan instusi yang selalu merugi. Tuntutan baru muncul agar organisasi sektor publik memperhatikan *value for money* dalam menjalankan aktivitasnya. *Value for Money* merupakan prinsip pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasar pada tiga elemen utama, yaitu : ekonomis, efisien, dan efektivitas. Ekonomis dalam pengadaan dan alokasi sumber daya, efisien (berdaya guna) dalam penggunaannya diminimalkan dan hasilnya dimaksimalkan, serta efektif (berhasil guna) dalam arti mencapai tujuan dan sasaran. Pengelolaan anggaran yang baik merupakan prinsip dari *Value for Money* dan mutlak dilakukan. Implementasi *Value for Money* diyakini dapat memperbaiki pengelolaan anggaran sektor publik. *Value for Money* dapat tercapai apabila organisasi telah menggunakan biaya *input* paling kecil untuk mencapai *output* yang optimum dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Ambarita, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terkait evaluasi kinerja keuangan pemerintah melalui pendekatan *Value for Money* menyatakan bahwa Penerapan konsep *Value for Money* dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk menilai suatu perencanaan yang dibuat oleh pemerintah terhadap realisasinya. Menurut hasil penelitian tersebut perhitungan rasio ekonomis, rasio efisiensi, dan efektivitas pemerintah Kabupaten Musi tergolong baik, sehingga konsep pengelolaan keuangan pemerintah Kabupaten Musi termasuk pada konsep mendasar dari pengelolaan organisasi yang baik yaitu ekonomi,efisiensi, dan efektivitas (Irfansyah, 2022).

Pencapaian tujuan organisasi selain *Value for Money* ada juga akuntablitias. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban yang dilakukan oleh seseorang atau suatu Lembaga atas segala Tindakan yang ditujukan kepada yang memberi wewenang. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan ikon terhadap janji pemerintahan yang akan memberi kesejahteraan kepada publik secara adil dan merata. Secara umum masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik, dimana secara teknis dan sistematis mudah dimengerti, dipahami dan efisien. Prinsip akuntabilitas adalah setiap pelaksanaan tugas, penggunaan sumber-sumber, serta penggunaan wewenang harus atau diperiksa baik oleh pihak yang berkepentingan maupun melalui Lembaga indepen.

Menurut hasil penelitian Trilaksono & Handayani (2020) menyatakan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah menerapkan akuntabilitas dengan selalu melakukan analisis program dan keuangan sehingga atasan dapat mengetahui realisasi yang dijalankan pada setiap kegiatan. Hal tersebut juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dari setiap program maupun kegiatan, hasil dari setiap evaluasi akan digunakan atau dipertimbangkan agar tercapai suatu program yang berjalan dengan ekonomis, efisien, dan efektif serta sesuai dengan rencana strategis pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan juga sebagai Langkah dalam membentuk pelayanan publik yang baik.

Pelayanan yang baik juga memuaskan dapat dinilai oleh masyarakat ketika dirasakan secara langsung dampak dari pelayanan yang diberikan tersebut. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal itu merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi publik. Semakin akurat dan cepat pelayanan yang diberikan, maka kualitas akan semakin baik pula dipandang oleh masyarakat. Tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 yaitu tentang standar pelayanan (Radhiyani,

2021).

Lembaga pelayanan publik seperti Perumda Air Minum merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyediaan air bersih. Aktivitas yang dilakukan oleh Perusahaan Milik daerah ini antara lain ialah mengumpulkan, mengolah, menjernihkan, hingga mendistribusikan air ke masyarakat atau kepada pelanggan. Diketahui bahwa air minum menjadi kebutuhan pokok yang sangat vital bagi masyarakat, sehingga hal itulah yang menjadi peran dari Perumda Air Minum Kota Makassar dalam menyediakan air bersih yang dapat digunakan untuk makan dan minum masyarakat sehari-harinya.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti, pelayanan yang diberikan oleh pihak Perumda Air Minum Kota Makassar belum optimal. Sebagian besar masyarakat telah menyampaikan keluhan terkait penggunaan air bersih yang disediakan oleh perusahaan namun keluhan tersebut tidak ditangani secepat mungkin sehingga masyarakat menyayangkan akan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Perumda Air Minum Kota Makassar. Oleh karena itu, dibutuhkan analisis *Value for Money* dan Akuntabilitas untuk mengetahui tingkat pelayanan publik pada Perumda Air Minum Kota Makassar terhadap konsumen. Maka peneliti menarik penelitian yang berjudul "Analisis *Value for Money* dan Akuntabilitas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Perumda Air Minum Kota Makassar".

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Value for Money*

Menerapkan konsep *value for money* untuk mengukur kinerja organisasi sector publik tentu akan menguntungkan organisasi itu sendiri dan komunitasnya. Menerapkan nilai uang dalam organisasi sector publik memiliki tiga manfaat yang diinginkan antara lain ialah ekonomis (penghematan) dalam pengadaan dan pengalokasian sumber daya, efisiensi penggunaan sumber daya, dan efektifitas dalam mencapai tujuan serta sasaran organisasi. *Value for money* merupakan jembatan untuk mengantar pemerintah daerah yang transparan, akuntabel, ekonomis, efektif, dan efisien. Berikut penjelasan dari masing-masing elemen dari konsep VFM (Nababan et al., 2018).

**a. Ekonomis**

Ekonomis adalah hubungan antara *output* dan *input*. Pengertian ekonomis identik dengan arti hemat atau tepat guna. Kehematan mencakup pengelolaan secara hati-hati atau cermat dan tidak ada pemborosan. Jadi suatu kegiatan operasional dikatakan ekonomis apabila dapat menghilangkan atau mengurangi biaya yang tidak perlu.

**b. Efisiensi**

Efisiensi adalah *output* tertentu yang dapat dicapai dengan sumber daya yang serendah-rendahnya. Pada hakekatnya definisi ekonomis dan efisiensi itu sama, karena kedua-duanya menghendakipenghapusan atau penurunan biaya. Efisiensi merupakan suatu rasio, oleh karena itu efisiensi dapat diperbaiki dengan beberapa Tindakan seperti meningkatkan *output* untuk jumlah *input* yang sama, meningkatkan *output* dengan proporsi kenaikan *output* yang lebih besar dibandingkan proporsi kenaikan *input*, menurunkan *input* dengan proporsi penurunan yang lebih besar dibandingkan proporsi penurunan *output*.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dimulai dari data yang dikumpulkan, kemudian dicoba untuk dianalisis dan ditelusuri keabsahannya melalui metode analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Kurnia et al., 2019):

Seleksi dan Reduksi Data, Seleksi data merupakan suatu proses yang dilakukan terhadap data yang sudah dikumpulkan, seleksi data ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dapat

diolah atau tidak. Sedangkan mereduksi data berarti merangkum,memilih hal-hal pokok. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya. Data ini diperoleh melalui wawancara, laporan kegiatan dan dokumen lainnya.

Penyajian data adalah pengelompokkan data menurut permasalahan yang diteliti dalam bentuk teks atau uraian. Penyajian data dilakukan agar data hasil reduksi tersusun sehingga mudah dipahami. Data dari informan yang sudah diperoleh di lapangan dimasukkan ke dalam suatu teks. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data-data di uji validitasnya. Hasil wawancara dari informan kemudian ditarik kesimpulannya sesuai dengan masalah dan tujuan peneliti.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil penelitian

Berikut hasil yang diperoleh dari analisis konsep *Value for Money* yang menunjukkan 3 elemen utama yaitu ekonomis, efisien, dan efektivitas dan juga analisis dari konsep Akuntabilitas (Transparan dan akuntabel) oleh Perumda Air Minum Kota Makassar untuk meningkatan mutu pelayanan publik pada masyarakat.

**a. Analisis Konsep *Value for Money* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Perumda Air Minum Kota Makassar**

Gambaran pencapaian pelaksanaan suatu program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi dari sebuah organisasi merupakan definisi dari kinerja. Menurut PP No. 8 Tahun 2006, kinerja adalah hasil dari kegiatan yang akan atau telah dicapai sejalur dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur. Sehingga disimpulkan bahwa kinerja mencerminkan suatu hasil yang dapat dicapai oleh seseorang, unit kerja ataupun suatu perusahaan pada waktu tertentu sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam mengupayakan pencapaian tujuan secara legal serta sesuai moral juga etika.

Tujuan dari pencapaian kinerja yang dikehendaki oleh masyarakat ialah berupa pertanggungjawaban terkait pelaksanaan *value for money* yang memiliki 3 elemen yaitu ekonomis (hemat) dalam memberikan dan mengalokasikan sumber daya, efisiensi (berdaya guna) dalam meminimalkan pengeluaran namun tetap memaksimalkan hasil, serta efektif (tepat sasaran) dalam pencapaian tujuan yang telah dirancang (Sayuti et al., 2018).

**1) Ekonomis**

Ekonomis berkaitan dengan penghematan pengelolaan yang dilakukan secara hati-hati atau cermat dan tidak ada pemborosan. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Ibu YIP selaku Kepala Seksi HULA (Hubungan Langganan) Bagian HUMAS Perumda Air Minum Kota Makassar, terkait Teknik atau cara yang dilakukan oleh pihak Perumda Air Minum Kota Makassar dalam menghemat anggaran, sebagai berikut :

"Jadi itumi kita melakukan efisiensi, terus kita mendata ulang pelanggan-pelanggan kan diluar banyak sekali tunggakan. Nah itu kita berusaha untuk menagih semua tunggakan-tunggakan itu. Kita diluar itu hampir berapa M (Miliyar) itu tunggakan saja, 3M itu tunggakan saja. Jadi, mungkin kalau kita butuhin yah kita optimalkanmi dengan menagih semua tunggakan-tunggakan yang ada. Karena memang rata-rata kesadaran masyarakat disini untuk membayar air itu masih kurang sekali. Jadi mereka pake (air) tapi kesadaran untuk membayar setiap bulan itu memang tunggu ditagih, ndada kesadarannya untuk bayar makanya itu juga kami sekarang memudahkan dengan pembayaran-pembayaran online. Jadi kita sudah punya itu mau bayare lewat ovo, atm, shopee-pay,bank, transfer, alfa, indomaret, itu pembayaran online itu kita sudah punya. Harusnya sudah memudahkan tapi tetapji juga (menunggak)."

Sedangkan menurut informan kedua yaitu Kepala Koordinator Bagian - *GIS (Geography Information and System)* Perumda Air Minum Kota Makassar, Ibu APU terkait teknik atau cara yang dilakukan oleh pihak Perumda Air Minum Kota Makassar dalam menghemat anggaran ialah sebagai berikut :
"menghemat, kayaknya hampir sama dengan yang tadi. Kayak untuk keluar-keluar mungkin dibatasi, pembatasan penggunaan anggaran untuk hal-hal yang tidak terlalu mendesak."

Hal ini di dukung kembali oleh ibu ASCW selaku staff Perencanaan Wilayah Perumda Air Minum Kota Makassar yang menyatakan bahwa:
"yah kita itu, memaksimalkan biaya atau program prioritas, kita juga lakukan bisnis plan sebagai Langkah untuk menghemat jadi kita inovasikan toh"ujarnya.

Dari ketiga pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Kota Makassar saat ini melakukan pembatasan anggaran pada pengeluaran-pengeluaran yang dianggap tidak terlalu penting atau mendesak dan lebih mendahulukan program-program kerja yang telah direncanakan sejak awal sehingga tidak terjadi pemborosan pada penggunaan anggaran di tahun berjalan.

Hal ini sejalan dengan pengertian dari Ekonomis menurut Mardiasmo (2018) yang menyatakan bahwa ekonomis ialah adanya hubungan antar *input* dan *output* yang dikelola secara hati-hati atau cermat sehingga dapat menghasilkan *output* yang kecil dan terhindar dari pemborosan biaya yang tidak perlu. Jadi kegiatan atau program yang dilakukan dapat dikatakan ekonomis apabila identik dengan perilaku hemat dan tidak ada penggunaan anggaran atau dana yang berlebihan.
"Jadi setiap tahunnya itu kita adakan memang rapat untuk tiap-tiap bagian-bagian mengusulkan beberapa ide lokasi-lokasi yang akan dilakukan pengembangan jaringan. Nah nanti mereka mengusulkan, di survei kalau memang memenuhi syarat ini yah dilaksanakan jadi maksudnya memang sudah ada perencanaannya." Ibu yuli

Kemudian diperkuat oleh pernyataan yang diberikan oleh ibu ASCW yang mengatakan bahwa:
"kita lakukan penghematan di bagian perencanaan itu yah dengan Mengontrol biaya yang tidak perlu dan memaksimalkan biaya prioritas. Sama halnya dibagian keuangan tentu hal serupa juga dilakukan".

2) Efisiensi

Efisiensi merupakan hubungan antara *input* dan *output* dengan menggunakan prinsip, memperoleh *input* seminimal mungkin untuk memperoleh hasil tertinggi. Apabila suatu tujuan tercapai dengan menggunakan nilai yang minimum maka suatu kegiatan tersebut dapat dikatakan efisien. Dimana *input* ialah sumber yang digunakan untuk mengimplementasikan suatu program dan *output* ialah hasil yang diperoleh dari pengimplementasian program yang dirancangkan sebelumnya. Begitu pula yang dimaksudkan oleh Rumagit et al., (2022) yang menyatakan bahwa semakin tinggi *output* dibandingkan *input* maka bertambah pula tingkat efisiensi dari perusahaan.

Sejalan dengan definisi efisiensi itu sendiri, informan memberikan tanggapannya terkait upaya dari pihak Perumda Air Minum Kota Makassar untuk meminimalkan pengeluaran yang besar sehingga cenderung lebih kecil. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneiti bersama ibu YIP :
"Efisiensi yah kalau efisiensi yah paling kita lihat lebih kepada tujuannya apa jadi kita lebih kerucutkan lagi tujuannya apa, nanti kita fokus di tujuan itu apa yang harus kita lakukan. Jadi anggaplah mungkin biayanya besar yah paling kita dahulukan dulu yang urgent, yah jadi begitu ji caranya saya lihat karena kebutuhan air semuanya hampir rata *urgent* ki tinggal kita mami pilih-pilih ini yang mana betul-betul harus dilaksanakan tidak bisa ditunda."

Hal yang sama dilontarkan ibu APU terkait penggunaan anggaran tersebut adalah sebagai berikut:

"terakhir ini yang saya lihat sih dipangkas ki anggaran-anggaran yang tidak terlalu mendesak karena yang kemarin inikan ada di tengah tahun itu selalu ada RKAP perubahan jadi yang kemungkinannya masih bisa digeser tahun misalnya dia itu terlalu mengambil budget anggaran kantor dia bakalan bisa disesuaikan disitu. Jadi dipangkas ki sesuai kebutuhan, kan banyak ji itu biasa yang kayak tidak terlalu penting janganmi dulu nanti ditunda disimpan saja, dipindah tahunkan."

Kemudian dilanjutkan dengan pembahasan mengenai langkah yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Kota Makassar ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti halnya anggaran yang dimilki tidak memadai untuk melaksanakan program kerja yang ada.

"Jadi programnya itu kalau misalkan investasi itu dipindahkan ke anggaran tahun depan, tetap direncanakan. Jadi kita memang ada penyusunan rencana, RKAP namanya Rencana Kerja Anggaran Pokok nah itu dibuat planning apa-apa aja yang harus dikerjakan tapi kalau memang tidak memenuhi ada namanya perubahan setelah itu kalau memang tidak bisa lagi dikerjakan dimasukkanmi lagi anggarannya ke tahun depan jadi kita kerjanya bertahap karena memang kita tidak menggunakan anggaran daerah. Kita tidak membebani APBD." Tutur ibu YIP.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari ibu ASCW yang mengatakan bahwa:

"Jadi di perumda itu kalau kita sudah rencanakan program kita memang sudah ada rincian biayanya diawal atau RAB itu kita buat memang di unit perencanaan. Nah nanti setelah diketahui bahwa program tersebutlah yang menjadi program kerja pokok maka dilakukanlah evaluasi pengeluaran oleh pihak keuangan."

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Kota Makassar mampu mengelola dan meminimalkan penggunaan anggaran yang tersedia sehingga menghasilkan *output* yang besar. Seperti yang disampaikan oleh para informan bahwasanya upaya yang dilakukan oleh pihak Perumda Air Minum Kota Makassar untuk meminimalkan anggaran ialah dengan memilah program-program yang akan dijalankan sesuai dengan tingkat urgensi dari program tersebut. Maka sebelum melaksanakan program kerja selama 1 tahun, perusahaan telah membuat rencana awal untuk program-program yang mengeluarkan dana paling sedikit namun mampu menghasilkan *output* yang besar.

Disebutkan juga bahwa anggaran yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Kota Makassar tidak menggunakan anggaran daerah atau APBD, sehingga hal ini jugalah yang menjadi salah satu alasan dari pihak perusahaan untuk lebih memperhatikan persoalan *input* juga *output* dari program kerja yang dicanangkan sebelumnya. Dan akan ada evaluasi biaya pengeluaran yang dilakukan agar setiap dana yang terpakai dapat diketahui peruntukannya sehingga dapat meminimalkan pengeluaran setiap unit yang ada di Perumda Air Minum Kota Makassar.

3) Efektivitas

Efektivitas yaitu ukuran keberhasilan ataupun kegagalan dari suatu perusahaan atau organisasi dalam memenuhi target capaiannya. Berbeda dengan pengertian dari ekonomis dan efisiensi, unsur efektifitas dari konsep *value for money* tidak ditentukan melalui nilai *input* maupun *outputnya.* Efektivitas hanya berfokus pada target yang dicapai atau yang biasa disebut dengan *outcome*, telah sesuai dengan tujuan dan sasaran akhir kebijakan yang diharapkan atau tidak (Novatiani et al., 2019). Sehingga perlu diketahui terkait penggunaan anggaran yang dialokasikan untuk keperluan program kerja dan persentase dari program kerja itu sendiri sudah sesuai dengan apa yang menjadi rencana atau tujuan atau tidak dari Perumda Air minum Kota Makassar.

"iya selalu seperti itu sih, karena sebelum awal tahun toh sudah terencanakan." Ujar Ibu APU

Kemudian melanjutkan pernyataannya terkait alur dari setiap pengerjaan program kerja yang dilakukan oleh perusahaan hingga persentase hasil program kerja sebagaimana yang disampaikan oleh informan sebagai berikut.

“dia seiring atau sejalan dengan targetnya. Targetnya itu kayak misalnya ada pemasangan baru langsung 100% kita selesaikan berjalan tiap bulan kayak begitu. Jadi kayak misalnya begini tengah tahun hitung sudah bulan 7 mi jadi sudah 70% mi kayak begituji karena dia bakalan terus jalan ji sampai akhir targetnya begitu kalau di bagian ku sendiri. Tapi kalau misalnya merujuk ke keuangan biasanya kita itu penagihan efisiensi namanya, efisiensi itu harus diatas 95%.” Ujar ibu APU

Sebagaimana yang dimaksudkan diatas bahwasanya persentase program yang sementara dijalankan oleh pihak perusahaan akan bertambah sesuai dengan waktu pengerjaan program kerja sehingga tiap program yang dikerjakan selesai dengan hasil 100%. Ibu YIP membenarkan hal tersebut. “Iya harus, dalam satu tahun itu jadi apa yang kita sudah rencakan diawal di rencana pokok itu biasanya terlaksana, hampir semua terlaksana. Kalau untuk sekarang sampai akhir tahun hampir mi tercukupi malahan sekarang kita sudah masuk di perubahan lagi toh, biasanya di anggaran perubahan itu apabila ada beberapa pekerjaan urgent yang di anggaran pokok itu yang tidak dianggarkan itu kita masukkan di anggaran perubahan dan semua bagian itu melakukan. Jadi misalnya begini jadi kita kan anggaplah bulan 1 sampai bulan 6 dan bulan 6 sampai bulan 12, nah di bulan 6 ini biasanya ada perubahan karena diperjalanan ini (rentan waktu) biasa terjadi sesuatu yang urgent tiba-tiba itu dimasukkan di perubahan dan disini (bulan 6-12) pekerjaan pokok dan perubahan itu kita kerjakan sampai bulan 12, di bulan 6 ada itu perubahan. Perubahan itu, anggaran pokok yang diubah maksudnya ada revisilah istilahnya.”

Perumda Air Minum Kota Makassar menyusun rancangan program kerja melalui pertemuan yang membahas tentang Rancangan Kerja Anggaran Pokok atau yang biasa disebut dengan RKAP. Fungsi dari RKAP itu sendiri ialah membuat *planning* terkait program apa saja yang akan dikerjakan dan dapat dimaksimalkan pada tahun tersebut sehingga program-program yang dicanangkan di awal dapat terselesaikan secara maksimal serta sesuai dengan yang diharapkan. Namun apabila dipertengahan tahun terdapat program yang dianggap tidak begitu mendesak maka dilakukan RKAP Perubahan yang berfungsi untuk membahas kembali program-program yang bisa dialihkan ke tahun berikutnya. Sehingga unsur efektivitas dalam pengalokasian anggaran untuk program kerja yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Makassar telah tercapai.

Pemaksimalan kinerja yang dilakukan oleh para karyawan disetiap divisi yang ada di Perumda Air Minum Kota Makassar adalah salah satu upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu YIP sebagai berikut :

“Kalau dari devisi ku sendiri itu yah kami mengoptimalkan, kami membangun citra positif ke masyarakat jadi HUMAS itukan kami kerjanya membangun citra positif ke masyarakat nah kita maksimalkan disitu dimulai disosmed apa segala macam nah itu upaya optimal yang kita lakukan untuk di bagian ku sendiri. Kalau bagian lain pasti beda lagi pasti sesuai dengan rencananya.” Tuturnya

Hal ini dibenarkan oleh ibu ASCw yang menyatakan bahwa :

“Kalau kita cukup mempertahankan, meningkatkan yang perlu ditingkatkan memang demi pelayanan maksimal kepada pelanggan karena memang Perumda Air Minum itu fokus ke kepuasannya masyarakat toh”.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Kota Makassar telah menerapkan konsep *value for money* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada saat ini, sebagaimana yang telah disampaikan oleh informan terkait

penghematan anggaran yang dikeluarkan, memperoleh *input* seminimal mungkin dan memaksimalkan *output,* serta *outcome* yang sesuai dengan tujuan dari perusahaan.

**b. Analisis Konsep Akuntabilitas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Perumda Air Minum Kota Makassar**

Akuntabilitas merupakan prinsip yang wajib ada dalam suatu perusahaan, baik perusahaan yang besar maupun perusahaan kecil. Sebuah organisasi atau perusahaan dapat dikatakan baik apabila masyarakat telah merasa puas atas kinerja dan hasil yang ditunjukkan oleh perusahaan tersebut (Farida et al., 2018) Sedangkan dalam penelitian lain disebutkan bahwa Prinsip akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban atas semua kegiatan yang menyangkut dengan nilai Transparan, Tanggung Jawab (*Responsibility)*, dan Responsif *(Responsive)* (Sayuti et al., 2018). Masyarakat umum berhak mengetahui alur dari tata Kelola anggaran yang digunakan oleh perusahaan yang bergerak dibawah naungan pemerintah pusat maupun daerah sehingga perlu keterbukaan, pernyataan dari informan ibu ASWC selaku staff bagian Perencanaan Teknik Perumda Air Minum Kota Makassar mengungkapkan sebagai berikut:

"Setahu saya itu kita sudah terapkan kedua system tersebut tapi kalau lebih pastinya itu tetap dari yang diatas (pemegang jabatan) dan bagian keuangan"

Pernyataan yang diberikan oleh informan ibu ASWC diperkuat dengan apa yang disampaikan oleh informan ibu YIP yang menyatakan sebagai berikut:

"Kita sekarang sebenarnya sudah dari awal memang sudah transparan dan akuntabel. Tapi mungkin memang tidak semua informasi bisa kita share di umum cuman kalau ini kan memang kita selalu ada audit apa segala macam, yang hasil audit itu pasti sudah kita publish."

Hal tersebut disetujui oleh pernyataan mendukung dari ibu APU selaku kepala divisi *Geographic Information System (GIS)* yang membenarkan usaha perusahaan dalam melayani masyarakat contoh kecilnya yaitu perlahan membuka secara luas terkait informasi-informasi alokasi anggaran sebagai berikut :

"Kalau transparan dan akuntabel ini saya lihat sudah mulai karena setiap rapat anggaran dan sebagainya itu dibukaji terus kemarin juga ada penerimaan itu dibukaki secara umum terus hasilnya juga diumumkan ki kan kemarin-kemarin sebelum-sebelumnya itu mungkin kayak penerimaan itu tidak pernah dibuka, internal ji yang tau kalau sekarang sudah mulai terbukami keluar."

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya Akuntabilitas merupakan tolak ukur kemampuan perusahaan dalam melaksanakan tanggungjawabnya di setiap kegiatan atau program yang melibatkan masyarakat serta transparansi dari penggunaan dana yang kemudian diperlihatkan secara umum kepada masyarakat luas. Perusahaan telah berupaya untuk memenuhi satu persatu nilai penting yang ada didalam Akuntabilitas salah satunya ialah nilai transparansi atau keterbukaan kepada masyarakat terhadap penggunaan alokasi anggaran yang digunakan oleh Perumda Air Minum Kota Makassar. Menurut para karyawan kegiatan ini belum lama diterapkan karena sebelumnya alokasi anggaran hanya diperlihatkan pada saat rapat atau audit sehingga hal ini menjadi satu Langkah lebih maju yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Kota Makassar.

Usaha yang dilakukan oleh pihak perusahaan tentu tidak pernah berhenti untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa ada saja hal-hal yang tidak luput dari jangkauan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga tidak sedikit yang memberikan kritikan-kritikannya. Sebagaiamana yang dijelaskan oleh informan terkait kritikan yang selalu menjadi sorotan masyarakat :

"Itu tidak dapat air, jadi kan memang kita

PDAM itu kan banyak apalagi itu daerah-daerah wilayah 2 itu wilayah sana itu memang debit airnya sedikit kurang karena kan waktu perencanaa awal itu pengembangannya tidak merencanakan untuk sampai perluasan wilayah yang sebegitu besar jadi banyak daerah-daerah perintis kesana itu tidak dapat air." Ujarnya

Lebih lanjut ibu APU memberikan penjelasan terkait realita yang terjadi dilapangan terkadang tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan sehingga ada *miss* antar pihak pelayanan dan masyarakat sebagaimana yang dijelaskan oleh ibu APU :

"Air sih sebenarnya, kan PDAM makassar itu kan tingkat kebocoran airnya kan lumayan tinggi terus biasa itu kalau pekerjaan itu tidak serta merta langsung selesai pada saat itu, biasa butuh waktu yang lama karna harus distabilkan tekanannya dulu terus dikasih kosong ki air disitu jadi otomatis lebih lama pengerjaan ke masyarakat dan itu kadang yang bikin ki masyarakat dongkol karena tidak sesuai yang kita umumkan misalnya cuman sampai hari ini ternyata ada kendala teknis di lapangan yang mengharuskan sampai besok. Biasanya disitu, beda informasi yang keluar sama realitanya." Kata Ibu APU.

Sehingga dapat disimpulksan bahwa tingkat kebocoran air, debit air yang kurang, dan perluasan wilayah penampungan air adalah salah satu hal yang paling disoroti oleh masyarakat terkait pelayanan yang terkadang tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan.

Setiap perusahaan tentunya memiliki standar operasional yang digunakan sebagai pedoman atau panduan dalam melaksanakan tugasnya. Tanpa adanya standar prosedur tersebut maka karyawan bisa saja melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan tujuan dari perusahaan. Sehingga pentingnya penerapan prosedur yang ditetapkan agar dapat meminimalkan kemungkinan-kemungkinan yang terjadi. Menurut Ibu APU menjelaskan bahwa :

"Saya kurang tau sih SOP kalau misalnya di HUMAS atau di wilayah pelayanan cuman kalau biasanya itu kan kita juga ada namanya surat teguran, surat peringatan ada SP. Jadi kalau misalnya keterlaluan ki mungkin bisa di SP nanti kalau surat peringatan sudah tidak kena baru surat teguran, SP 3 kali teguran baru begitu." Tuturnya.

Adapun fungsi dari SOP selain sebagai *rules*, mengatur teknisi pekerjaan mulai dari perencanaan hingga penerapannya, juga berfungsi untuk menghasilkan suatu layanan yang unggul dan konsisten. Seperti yang disampaikan oleh informan ibu YIP selaku kepala divisi HUMAS Perumda Air Minum Kota Makassar sebagai berikut:

"Sekarang sih sebenarnya belum terlalu maksimal cuman sementara kita masih membangun untuk infrastruktur dan sosmed itu sendiri, jadi anggaplah kayak sekarang ini pun saya baru mau, kita sementara mengusulkan untuk penggunaan hotline. Kemarin kan adaji nomor telepon tapi bukan hotline maksudnya hotline yang kayak polisi punya 911 nah sementara kita lagi nyusun itu insya Allah mungkin dalam waktu dekat ini kita sudah mau launching pas nanti hari ulang tahun ini."

Tidak hanya membuat layanan *Hotline,* divisi HUMAS juga membentuk tim, seperti penjelasannya sebagai berikut :

"Kita untuk SOPnya memang sudah ada sendiri disini untuk pelayanan publik. Nah, SOP yang kita bentuk baru itu adalah kalau misalkan ada pengaduan langsung kita tangani dulu sama yang namanya *Quick Respond*. Jadi yang tim *Quick Respond* itu langsung turun ke lapangan jadi dia seperti pertolongan pertama pada pengaduan, dimanapun dan 1x24jam. Kita punya tim itu jadi itu kita baru bentuk, tim HUMAS bentuk namanya *Quick Respond."*

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Kota Makassar akan memberikan surat teguran atau surat peringatan kepada karyawan yang diketahui melanggar atau tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh

perusahaan. Surat peringatan atau teguran tersebut akan diberikan sesuai dengan tingkat kesalahan yang dilakukan oleh karyawan. Selain itu, membuat layanan khusus untuk pelanggan adalah salah satu terobosan dari divisi HUMAS untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Menurut penyampaiannya layanan *Hotline* yang dirancang tersebut akan segera diperkenalkan kepada masyarakat umum pada saat perayaan hari ulang tahun Perumda Air Minum Kota Makassar yang akan datang. Dan juga tim HUMAS membentuk tim *Quick Respond* sebagai tim pertolongan pertama pada pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan. Sehingga hal ini dapat dikatakan sebagai upaya dari pihak perusahaan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada.

Program kerja yang telah dijalankan setiap devisi merupakan program yang telah masuk dalam anggaran pokok dimana tiap divisi wajib menyelesaikan rencana program yang telah ia susun setiap tahunnya. Adapun program-program kerja dari divisi HUMAS disampaikan oleh ibu YIP sebagai berikut:

"Semuanya hampir terlaksana, kita kan ada banyak program kerja anggaplah yah di HUMAS itu sendiri program kerjanya seperti *water education*, itu memang apa-apa yang kita rencanakan dianggaran pokok itu harus kita penuhi, quick respond itu sendiri, terus media-media, iklan-iklan itu semua terlaksana nah kalau untuk bagian Teknik apa-apa yang kita rencanakan untuk investasi jaringan itu semua biasanya dilaksanakan ditahun itu. Disinikan ada 9 bagian, 6 wilayah nah setiap bagian itu punya perencanaan sendiri dan itu biasanya dalam setahun itu semua program rencana yang dimasukkan dalam anggaran pokok itu terlaksana. Karena kita bekerja dalam satu tahun itu mengikut ke rencana program kerja jadi apa yang kita lakukan dalam setahun itu sesuai dengan program yang kita susun makanya harus terlaksana."

Adapun yang menjadi program kerja dari divisi Perencanaan Teknik menurut ibu ASCW :

"kalau di perumda Air Minum itu dia punya program memang *one day service* sekarang."

Sedangkan menurut ibu APU mengatakan bahwa :

"oh misalnya kayak investasi, sebenarnya investasi itu penting cuman kalau melihat kondisinya ohh jangan mi dulu. Investasi kalau dari kami itu sendiri berupa jaringan pipa, terus dilihat mi daerah mana saja dulu yang betul-betul mendesak untuk dipasangi pipa jaringan distribusi. Karena kalau yang lainnya itu kayak gaji, produksi air kan itu harus tetap dibayar kan produksi ta bukan kita yang langsung, masih ada yang pakai pihak ketiga jadi tetap harus semua dialokasikan kesitu. kalau kita disini (bagian *GIS)* program kerjanya tuh kan kita membantu wilayah pelayanan untuk pemasangan baru sama pemetaan jaringan dan sama pemetaan mi semua, pemetaan pelanggan PDAM."

Pelayanan yang sigap tanggap juga sangat penting dan berpengaruh bagi pelanggan ketika memberikan pengaduannya sebagaimana yang disampaikan oleh kedua informan yaitu ibu YIP dan ibu APU sebagai berikut:

"Alhamdulillah semenjak kita bentuk yang namanya *Quick Respond* itu masyarakat sudah senangmi jadi memang *Quick respond* yang merupakan tangan pertama kita pada pengaduan." Ujar ibu YIP

Kemudian dilanjutkan dengan ibu APU yang mengatakan bahwa :

"Tergantung bagiannya karena selama ini itu kalau di kantor itu yang lebih tau persoalan dengan masyarakat itu yang di wilayah pelayanan dan bagian HUMAS. Tapi misalnya dia di bagian keuangan terus kadang-kadang ada yang tidak tau ki (permasalahan) maka dari itu biasanya ada informasi kebocaran, atau infotmasi air keruh, atau apa biasanya itu disebar di grup atasan-atasan terus nanti dari atasan yang menyampaikan ke teman-teman. Tapi sejauh ini itu yang diwilayah itu dan di HUMAS itu dia mereka tau, mereka sigap mereka tanggap ji." Kata Ibu APU

Setelah banyaknya pengaduan yang masuk dalam perharinya, dibutuhkan evaluasi

kinerja yang dilakukan oleh para karyawan atau staff terkhususnya bagian pelayanan dengan maksud untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak Perumda Air Minum Kota Makassar, seperti yang dikatakan oleh informan ibu APU:

"Ada sih kalau sebenanrnya, evaluasi kinerja dia itu selalu ada tapi dia per 6 bulan untuk laporan pekerjaan segala sesuatunya itu adaji tiap bulan , tapi kalau untuk pekerjaan yang biasa itu ada tiap bulan tapi untuk kinerja masing-masing per 6 bulan."

Sejalan dengan yang disampaikan oleh informan sebelumnya, ibu ASCW juga mengatakan hal yang serupa, sebagai berikut:

"Iya ada biasanya 1 tahun 1 kali diakhir tahunnya itu evaluasi kinerja untuk para karyawan".

Untuk memenuhi indikator capaian dari penerapan akuntabilitas tentu diperlukan peningkatkan pelayanan publik yang ada pada Perumda Air Minum Kota Makassar, sehingga pentingnya karyawan mengetahui apa sajakah yang harus dilakukan sebagai pemberi layanan kepada para pelanggan.

Adapun Indikator keberhasilan pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan menurut (Nuriani et al., 2022), dapat diketahui melalui serangkaian proses yang meliputi keprofessionalan petugas, kelengkapan sarana & prasarana, juga kedisiplinan.

**1) Profesionalitas Petugas**

Karyawan perusahaan kadang kala mengalami *miss* komunikasi kepada pelanggan diakibatkan keterbatasan informasi yang didapatkan oleh para pelanggan sebagaimana yang dikatakan oleh informan ibu YIP sebagai berikut.

"Sebenarnya kesulitannya itu kita cuman menjelaskan, maksudnya kayak kan di publik itu bagaimana kita menjelaskan,kan beda antara kita ketemu dan di sosmed, ada keterbatasan informasi cuman sekarang kita berusaha untuk membuka informasi seluas-luasnya di sosmed itu. jadi maksudnya yah paling cuman *feedback* untuk menjelaskan kembali itu yang biasa menjadi kendala. Jadi memang harus ada *touch person* begitu*."*

Memenuhi semua permintaan pelanggan tidak dapat dilakukan begitu saja sehingga tidak semua permintaan atau pengaduan yang diajukan oleh pelanggan langsung diproses oleh pohak perusahaan sebagaimana yang disampaikan oleh ibu APU sebagai berikut.

"kalau kita biasanya sih dari atasan itu misalnya dari DIRUT ku ada yang menyampaikan bilang kenapa begini staffnya PDAM terima keluhan, dia tutup telfon atau bagaimana. Terus dari DIRUT itu dia konfirmasi ke Kabag (kepala bagian) terus nanti kabag dia sampaikan ke kepala seksinya, terus kepala seksinya nanti yang cari tahu apa betul seperti itu karena kan untuk segala sesuatu itu harus dua arah jangan cuman dengar dari pelanggan kita juga harus dengar dari stafnya. Jadi harus ketemu disitu, kalau memang stafnya yang cara menjawabnya misal saya grogi (staf) atau bagaimana jadi ditutup telfonnya kalau begitu berarti stafnya yang harus dibina lagi supaya diajarkan bagaimana caranya untuk menjelaskan permasalahan-permasalahan ke pelanggan."

Kemudian hal yang sama disampaikan oleh ibu ASCW terkait karyawan yang belum memaksimalkan pelayanannya kepada pelanggan, sebagai berikut:

"Jadi kalau ada seperti hal tersebut, akan diadakan evaluasi oleh pimpinan langsung. Baik itu pimpinan unit atau direktur kalau memang sudah fatal masalahnya".

2) Kelengkapan Sarana & Prasarana

Pelayanan yang baik tentu memerlukan kelengkapan fasilitas yang memadai sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan yang diberikan pelayanan. Penggunaan saran dan prasarana tidak hanya berupa benda namun juga berbentuk suatu program atau penggunaan aplikasi yang dapat memudahkan pengguna sebagaimana yang disampaikan sebagai berikut.

"iya, jadi saat ini Perumda Air Minum Kota

Makassar itu menggunakan media sosial kayak *facebook, Instagram, twitter*, sebagai saran untuk informasi misalnya ada kebocoran atau informasi lainnya dari perumda disampaikan lewat media sosial. Whatsapp juga ada untuk keluhan pengaduan.

Lalu ditambahkan sebagai berikut.
Dulu-dulukan kita tidak bentuk itu sekarang adami jadi begitu ada yang mengadu langsung masuk di WA (*whatsapp),* masuk dimana itu kita ada memang satu grup khusus untuk pengaduan, nah begitu ada keluhan yang masuk itu dilempar semua dan masing-masing itu langsung ke wilayahnya masing-masing aggaplah ini (keluhan) masuk di wilayah 1 dan penanggung jawab *Quick respond* di wilayah 1 itu langsung turun ke rumah itu. Jadi memang kita langsung *touch* masyarakat. Wilayah kan ada 6 jadi 6x2 jadi 12 orang, 2 orang per wilayah itu dia 24 jam kerjanya terus kami juga ada yang namanya tim penertiban, nah tim penertiban ini yang jalan untuk melihat masalah-masalah pelanggan jadi anggaplah ada masyarakat yang nakal-nakal dia sambung langsung air nah itu tim penertiban punya kerjaan. Jadi pokoknya kalau ada terjadi pelanggaran-pelanggaran, tim penertiban yang jalan. Itu dibawahnya HUMAS juga baru kita bentuk juga.

3) Kedisiplinan

Kinerja yang baik berasal dari orang-orang yang berkompeten dan disiplin dalam menjalankan tugasnya. Perumda Air Minum Kota Makassar mengedukasikan kepada para karyawannya untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pengguna air Perumda Air Minum Kota Makassar, seperti yang disampaikan oleh informan ialah sebagai berikut.
“sebenarnya toh kalau inikan kayaknya barupi sekarang-sekarang ini dikembangkan ki media social sebagai sarana. Sayakan bukan HUMAS, tapi kalau yang saya lihat itu Sekarang ada yang namanya Tim Media, dari mereka itu bakal mengeluarkan informasi-informasi tentang kebocaran dan lain-lainnya, terus pelanggan juga banyak yang mengadu di komennya itu kalau kita lihat di Instagramnya, nama instagramnya itu @perumdaairminum bisa banyak pelanggan ngadu cuman kan ada sempat kemarin itu kebocoran besar dan mungkin agak kewalahan adminnya jadi tidak semua yang dijawab. Jadi kayaknya masih mungkin kalau dari konsumen kalau saya lihat itu masih ada kurang, karena biasa dia (konsumen) sampaikan ke petinggi kantor (via telpon). Tapi selama ini saya lihat mereka terus berbenah untuk memenuhi ekspektasi pelanggan”. Ujar ibu APU

Kemudian hal ini didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh informan selanjutnya, sebagai berikut.
“Kalau untuk respon konsumen alhamdulillah sekarang sudah mulai lebih positiflah tanggapannya walaupun mungkin tidak bisa dipungkiri kan tetap ada beberapa yang komplen apalagi kalau kita lagi sementara perbaikan dan air dimatikan itu pasti tetap ada. Tapi lewat media itu kita bisa sampaikan semuanya ke masyarakat info-info apapun itu makanya kita pake *media social.”*

Namun tetap saja tidak menutup kemungkinan untuk karyawan tidak melakukan kesalahan seperti yang disampaikan oleh informan YIP.
“Belumlah, maksudnya masih adalah pasti beberapa yang cheating-cheating. Mungkin memang sudah kita lakukan SOPnya sudah ada rules yang kita tentukan tapi pasti masih ada beberapa *miss* disitu.”

Berdasarkan hasil wawancara mengenai konsep value for money dan akuntabilitas yang tercantum diatas maka dapat disimpulkan bahwa kedua konsep tersebut telah dijalankan sebagaimana mestinya namun masih perlu peningkatan dari segi pengelolaan anggaran agar ketiga elemen dari konsep *value for money* dapat terlaksana secara lebih maksimal untuk peningkatan pelayanan publik yang ada pada Perumda Air Minum Kota Makassar.

### 4.2 Pembahasan

Perusahaan Daerah Air Minum atau yang kini disebut Perumda Air Minum Kota Makassar tidak termasuk sebagai instansi pemerintah, akan tetapi pemerintah memegang andil pada kepengurusan yang ada di perusahaan tersebut. Perumda Air Minum merupakan perusahaan badan usaha milik daerah (BUMD) yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah. Perusahaan ini bergerak dalam memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum.

Dengan adanya parameter kualitas air, maka dibutuhkan peran pemerintah dalam mengelola bahan baku air minum untuk melindungi kualitas air agar sesuai dengan parameter kualitas air, yaitu melalui Perumda Air Minum. Perumda Air Minum Kota Makassar juga memiliki peran yang sangat *central* bagi kehidupan masyarakat Kota Makassar sebagaimana visi dari perusahaan ialah mewujudkan Perumda Air Minum Kota Makassar sebagai perusahaan terdepan di Indonesia yang professional, sejahtera dan berwawasan global.

Sebagaimana harapan dari pihak perusahaan untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat, upaya-upaya pengembangan wilayah serta peningkatan debit dan kualitas air terus dilakukan. Setiap kepala bagian yang ada di Perumda Air Minum Kota Makassar selalu memaksimalkan kinerja dari setiap anggotanya sehingga program yang direncanakan dapat berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Mengoptimalkan setiap program kerja dapat memberikan pengaruh yang besar seperti terciptanya citra positif kepada masyarakat tentang kinerja pelayanan yang ada di Perumda Air Minum Kota Makassar.

**a. *Value for Money***

Penerapan konsep *value for money* merupakan suatu konsep penilaian kinerja suatu perusahaan sektor publik yang meninjau aspek keuangan dan non keuangan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai sasaran sehingga tercipta mutu pelayanan yang baik dengan penggunaan sumber daya yang ekonomis juga efisien (Rabbani, 2021). Penerapan konsep *value for money* yang dilakukan oleh para karyawan atau staff sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan publik di Perumda Air Minum Kota Makassar telah diterapkan.

Berdasarkan analisis konsep *value for money* yaitu ekonomis, berkaitan dengan penghematan pengelolaan anggaran dimana pihak Perumda Air Minum kota Makassar selalu mengadakan rapat untuk divisi-divisi terkait pengusulan program kerja yang akan dilaksanakan satu tahun kedepan. Sehingga pihak perusahaan mampu memilah program apa saja yang dapat dilakukan dengan mengedepankan tujuan dan tingkat urgensi dari setiap program kerja.

Selanjutnya, kinerja suatu perusahaan atau organisasi dapat dikatakan efisien jika suatu produk atau hasil kerja dapat dicapai dengan dana yang serendah-rendahnya. Perumda Air Minum Kota Makassar melakukan RKAP (Rencana Kerja Anggaran Pokok) yang bertujuan untuk lebih fokus pada persoalan *input* juga *output* agar tidak melebihi apa yang telah dianggarkan. Sehingga Perumda Air Minum Kota Makassar menunjukkan bahwa perusahaan selalu mengoptimalkan penggunaan dana yang minimum untuk setiap program kerja sehingga dapat dikatakan bahwa unsur efisiensi pada perusahaan ini telah tercapai.

Sedangkan efektifitas merupakan pencapaian suatu perusahaan terhadap apa yang menjadi sasaran dari program yang direncanakan. Jika dianalisis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka Perumda Air Minum Kota Makassar telah efektif dikarenakan perusahaan tersebut telah mencapai sasaran atau tujuannya. Adapun Misi dari Perumda Air Minum Kota Makassar demi mendukung visi yang diharapkan oleh perusahaan yaitu optimalisasi pelayanan air bersih, peningkatan cakupan pelayanan, tata Kelola yang professional, pemanfaatan

teknologi informasi serta kontribusi maksimal kepada semua pihak. Jadi secara keseluruhan *Value for Money* pada Perumda Air Minum Kota Makassar telah berjalan dengan baik karena sudah memenuhi tiga elemen penting dalam konsep *value for money* yaitu ekonomis, efisensi, serta efektifitas.

**b. Akuntabilitas**

Perumda Air Minum Kota Makassar telah memenuhi akuntabilitas dengan melaksanakan perencanaan, penyusunan anggaran, penggunaan dana anggaran sesuai aturan yang berlaku. Perusahaan ini juga telah menetapkan indikator kinerja pada setiap program sebagai acuan dalam menetapkan rencana kinerja tahunan. Tiap pertengahan tahun dilakukan evaluasi sebagai bahan pertimbangan serta dijadikan tolak ukur dalam menjalankan program selanjutnya.

Adapun program kerja dari divisi HUMAS yang bersangkutan langsung dengan para pelanggan diantaranya seperti *water education,* pemasangan iklan, penyebaran informasi melalui media sosial (*facebook, twitter, Instagram, website, youtube, whatsapp*), *quick respond*, dan lainnya. Saat ini divisi HUMAS sedang berupaya untuk menghadirkan nomor *hotline* sebagai layanan pertolongan pertama kepada masyarakat yang memiliki masalah pada penggunaan airnya. Namun disamping banyaknya program yang dilakukan dan diusulkan oleh berbagai devisi tentunya tidak serta merta memberikan kepuasan yang penuh kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat ketika memberikan pengaduan tentu harus direspond dengan baik oleh semua staff yang bersangkutan. Namun, sifat manusia adalah tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan sehingga kadang kala terjadi percekcokan antara staf pelayanan dan pelanggan. Hal inilah yang mendasari diterapkannya SOP di setiap perusahaan agar terhindar dari kejadian yang tidak diinginkan.

Pemberlakukan prosedur SOP di Perumda Air Kota Makassar hingga saat ini masih diterapkan. Adapun bentuk SOP kepada karyawan yang melakukan kesalahan akan dipanggil secara personal terlebih dahulu, namun ketika masih terjadi pengulangan kesalahan akan diberikan surat teguran. Setelah adanya pemberian surat teguran kepada yang bersangkutan untuk kesalahan yang lebih fatal akan diberi surat panggilan atau SP 1 hingga SP 3 dan diberhentikan.

SOP tidak hanya memuat tata cara pelayanan yang baik namun memuat banyak hal seperti diantaranya prosedur untuk pelanggan yang ada pada unit pelayanan. Misal prosedur pemasangan pipa baru, sambungan langganan baru, keluhan air bersih, usulan pemutusan, prosedur penyelesaian pemutusan tunggakan, pencatatan meter, pelanggan illegal, biaya balik nama, penagihan rekening air, dan masih banyak lagi.

Sehingga untuk informasi yang berkaitan dengan prosedur ataupun adanya perbaikan dari pihak Perumda Air Minum Kota Makassar, maka dimanfaatkan sosial media yang dapat memuat informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat umum terlebih pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa Perumda Air Minum Kota Makassar menerapkan konsep Akuntabilitas terhadap peningkatan pelayanan publik seperti transparansi, r*esponsive* atau sigap dalam melaksanakan tugas, serta *responsibility* atau bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Simpulan

*Value for Money* dapat dikatakan baik jika telah memenuhi ketiga elemen yang ada pada konsep tersebut yaitu, ekonomis, efisiensi, dan efektifitas. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa, *value for money* pada Perumda Air Minum Kota Makassar berjalan dengan baik. Nilai ekonomis telah tercapai karena perusahaan telah meminimalkan pengeluaran anggaran sehingga tidak terdapat pemborosan. Lalu nilai efisiensi, realisasi

anggaran lebih ditekan oleh unit keuangan. Kemudian nilai efektivitas, Perumda Air Minum Kota Makassar telah mencapai visi dan misi perusahaan sehingga telah sesuai dengan sasaran program.

Akuntabilitas dapat berjalan dengan baik apabila perusahaan mampu mengurangi keluhan dan membangun citra positif kepada para pelanggan. Sehingga akuntabilitas yang diterapkan pada Perumda Air Minum Kota Makassar sudah cukup baik karena perusahaan telah mampu menangani secara sigap dan tanggap masalah yang terjadi dilapangan secepat mungkin. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis ini menunjukkan bahwa penerapan konsep *value for money* dan akuntabilitas pada perusahaan telah dilakukan dengan baik untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada pada Perumda Air minum Kota Makassar.

### 5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada pihak Perumda Air Minum Kota Makassar dan peneliti selanjutnya ialah :

(1) perusahaan harus mampu mempertahankan serta meningkatkan kinerja karyawan untuk kedepannya sehingga dapat terwujud *good governance.*
(2) lebih meningkatkan nilai ekonomis, efisiensi, dan efektifitas dari setiap program kerja sehingga mampu mencapai tujuan dan sasaran perusahaan yang maksimal.
(3) melakukan pengontrolan maupun pengecekan rutin terhadap sarana dan prasarana sehingga pengguna layanan dapat merasakan kenyamanan.
(4) bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mencari metode pengukur kinerja yang lain agar dapat menjadi tolak ukur dari perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada

## DAFTAR PUSTAKA

AMBARITA, A. B. (2022). ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: KANTOR CAMAT STM HULU KABUPATEN DELI SERDANG). In *Galang Tanjung* (Issue 2504).

Efendi, I., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. *Perspektif*, *11*(2), 493–503. https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5858

Farida, V., Jati, A. W., & Harventy, R. (2018). Analisis Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Add) Di Kecamatan Candipuro Kabupaten Lumajang. *Jurnal Akademi Akuntansi*, *1*(1), 64–73. https://doi.org/10.22219/jaa.v1i1.6939

irfansyah, ahmad. (2022). EVALUASI KINERJA KEUANGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN MELALUI PENDEKATAN VALUE FOR MONEY. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Rahmaniyah (JIAR)*, *5*(1), 17–36.

Iswahyudi, A., Triyuwono, I., & Achsin, M. (2017). HUBUNGAN PEMAHAMAN AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, PARTISIPASI, VALUE FOR MONEY DAN GOOD GOVERNANCE (Studi Empiris pada SKPD di Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *1*(2), 151–166. https://doi.org/10.23887/jia.v1i2.9992

Kurnia, R., Sebrina, N., & Halmawati. (2019). Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Accounting Research Unit (ARU Journal)*, *1*(1), 159–180. https://doi.org/10.30598/arujournalvol2iss1pp51-65

Larasati, R. S. S., & Nurhayati. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Value for Money. *Widya Akuntansi Dan Keuangan*, *2*(1), 78–85. https://doi.org/10.32795/widyaakuntansi.v1i2.377

Maharani, Y., & Sari, R. (2021). Konsep Value For Money untuk Pengukuran Kinerja pada Kantor Imigrasi Pangkalpinang. *Jurnal IAKP*, *2*(1), 97–103.

Meri, A., & Khairani, S. (2014). Analisis Value For Money dan Akuntabilitas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, *vol 9 Nor*, 1–14.

Nababan, R. A., Sihombing, M., & Thamrin, H. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi, terhadap Pengelolaan Keuangan Berkonsep Value For Money pada Pemerintah di Kabupaten Dairi. *Anthropos: Jurnal Antropologi Sosial Dan Budaya (Journal of Social and Cultural Anthropology)*, *4*(1), 108. https://doi.org/10.24114/antro.v4i1.10157

Novatiani, A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, *10*(1), 51–62. https://doi.org/10.17509/jimb.v10i1.15983

Nuriani, K. M., Rochim, A. I., & Kusnan. (2022). AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA KANTOR KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *2*(1), 9–25.

Periansya, P., Pratama, D., & Armaini, R. (2021). Analisis Kinerja Anggaran Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dengan Pendekatan Konsep Value For Money. *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, *7*(1), 1–10. https://doi.org/10.19109/ifinance.v7i1.8419

Prihatiningsih, L. (2022). Pengaruh Value for Money Terhadap Akuntabilitas Publik (Studi Kasus Pemerintahan Desa Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa … [Universitas Muhammadiyah Makassar]. In *Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/21282-Full_Text.pdf

Radhiyani, A. (2021). *ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. MAROS* (Issue 1996). Universitas Muhammadiyah Makassar.

Rumagit, I. B. P., Karamoy, H., & Afandi, D. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Dengan Menggunakan Konsep Value For Money Pada Dinas Pariwisata Kota. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, *17*(1), 13–22.

Sabitah. (2022). ANALISIS AKUNTABILITAS DAN SISTEM PENGAWASAN PROFESIONALISME PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA KANTORDINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN ACEH TENGGARA. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, *7*(3), 9–25.

Sanjaya, D. H., & Priyadi, M. P. (2019). Analisis Value for Money Dalam Pengukuran Kinerja Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, *8 No.12*, 1–16.

Sari, G. Y. N., Nanda, S. T., Berty, I., & Zenita, R. (2022). Analisis value for money pada kinerja keuangan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, *5*(1), 56–65.

sari, K. K. I. K. (2022). *ANALISIS TRANSPARANSI, PARTISIPASI MASYARAKAT, DAN AKUNTABILITAS DALAM MELAKUKAN PENGELOLAAN ALOKASI DANA DESA (ADD) DI DESA SE-KECAMATAN PUHPELEM, KABUPATEN WONOGIRI (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo)*. universitas muhammadiyah ponorogo.

Sari, N. C. F. (2014). Analisis Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Prinsip Value For Money (Study Kasus Kabupaten Sumenep Tahun

2010-2013). *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, *3*(2686–438), 1–25.

Sayuti, S., Majid, J., & Juardi, M. S. S. (2018). Perwujudan Nilai Transparansi, Akuntabilitas dan Konsep Value For Money dalam Pengelolaan Akuntansi Keuangan Sektor Publik (Studi Pada Kantor BAPPEDA Sulawesi Selatan). *ATESTASI : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *1*(1), 16–28. https://doi.org/10.33096/atestasi.v1i1.39

Trilaksono, A. B., & Handayani, N. (2020). Analisis Value For Money dan Akuntabilitas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Lmu Dan Riset Akuntansi*, *9*(4), 1–14.

Trisna. (2021). AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PENGGUNAAN DANA DESA DI DESA ILAMBE KECAMATAN LAKEA KABUPATEN BUOL. *Tolis Ilmiah; Jurnal Penelitian*, *3*(2), 124–129.