

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Salma Milandia, 2024, Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”.** Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang distribusi air bersih dan memberikan pelayanan yang berkualitas demi memenuhi kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. PDAM memiliki peran vital dalam menjamin ketersediaan air yang memenuhi standar kualitas bagi masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai permasalahan terkait pelayanan PDAM terhadap masyarakat sebagai pelanggan di Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu adanya keluhan dari masyarakat tentang kebersihan air yang kadang keruh dan berasa mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara proses pengolahan air dan standar kualitas yang diharapkan, respon yang lambat terhadap keluhan masyarakat dalam menangani keluhan gangguan distribusi penghentian aliran air, adanya kebocoran pipa, dan perbaikan meter, dan ketidakpuasan terhadap tarif yang membludak. Bagi masyarakat dengan pendapatan terbatas, kenaikan tarif ini menjadi beban tambahan yang memperburuk keadaan ekonomi mereka, mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan PDAM. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh

kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pelanggan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tipe penelitian kuantitatif Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi, observasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara teknik simple random sampling berjumlah 380 orang. Teknik analisis data Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji T, dan Uji Koefisien Determinan. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pelanggan di PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = -6,836 + 0,641 X$ atau $Y = 0,641 - 6,836$, yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas maka berpengaruh sebesar 0,641 kepada kepuasan, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan dari hasil perhitungan uji T yaitu thitung sebesar 23,371 dibandingkan dengan tabel ($df=378 = 1,649$) dengan taraf signifikan 5%, berarti bahwa $thitung > tabel$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,769 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinan (r^2) = 59,1%, nilai tersebut termasuk kategori kuat. Diharapkan kepada pengelola PDAM agar memperhatikan dalam hal pelayanan sarana dan prasarana di PDAM, bukan hanya alat-alatnya tetapi juga SDM untuk menghasilkan inovasi-inovasi baru untuk menyelesaikan berbagai permasalahan agar tercapainya kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

2. **Sri Amaliya Sadrina, 2022, Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM IKK Juai Kabupaten Balangan”.** Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Juai merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Balangan yang memberikan pelayanan air bersih. Secara umum, terdapat 3 jenis pelayanan yaitu: pelayanan administratif, pelayanan produksi dan distribusi, serta pemeliharaan transmisi. Namun, pelayanan tersebut belum optimal. Hal tersebut terlihat dari fenomena yang tampak seperti kurangnya memberikan jaminan air lancar dan bersih, kurang memberikan kepastian biaya, dan kurangnya sistem keluhan/saran, serta sarana & prasarana yang terbatas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan PDAM IKK Juai Kabupaten Balangan. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 1.997 responden dengan sampel 96 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan jenis *cluster* sampling. Sehingga penarikan sampel penelitian menggunakan *stratified* random sampling maka perlu menggunakan rumus alokasi proporsional. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, dokumentasi, observasi. Pengambilan data menggunakan metode *tryout* terpakai (uji coba terpakai). Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS 25 untuk mengetahui hasil uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas. Selanjutnya, hipotesis diuji dengan uji regresi linier sederhana, uji F (simultan), dan uji T (parsial). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai

kolerasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,588 dan diperoleh nilai R Square sebesar 0,346, sehingga dapat diketahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan air bersih) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 34,6%. Koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 2,519 + 0,176 X$, setiap penambahan 1% kualitas berpengaruh sebesar 0,176 terhadap kepuasan. Uji hipotesis yang dilakukan dapat diketahui bahwa $F_{hitung} = 49,651 > F_{tabel} = 3,94$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dan hasil uji t menghasilkan T_{hitung} sebesar $7,046 > T_{tabel} = 1,98552$. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y), artinya H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan PDAM IKK Juai Kabupaten Balangan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih PDAM IKK Juai, maka disarankan kepada kepala unit PDAM IKK Juai agar dapat memberikan pegawai pelatihan motivasi, menambah jumlah pegawai yang kompeten, membenahi tempat pelayanan maupun sarana dan prasarana serta memperbaiki kebijakan. Kepada seluruh pegawai disarankan agar dapat memaksimalkan fungsi pengaduan, saran, dan masukan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan. Kepada pelanggan PDAM IKK Juai hendaknya memberikan pengaduan kepada pegawai dengan cepat jika melihat kebocoran pada jaringan pipa agar tidak menimbulkan kerugian pihak PDAM IKK Juai.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara itu merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan demi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik pelanggan diluar maupun didalam perusahaan.

Pelayanan merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan bisa bersifat fisik atau non-fisik dan mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan publik, pelayanan pelanggan, dan layanan sosial. Inti dari pelayanan adalah memberikan bantuan, kenyamanan, atau solusi kepada pihak lain dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Dalam konteks manajemen dan administrasi publik, pelayanan adalah salah satu aspek utama yang mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010 dalam Sawir, 2020:83).

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Ratminto dalam (Sawir 2020:84) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain atau seseorang.

Pada hakikatnya bahwa pelayanan merupakan serangkaian tindakan, aktivitas, atau proses yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau institusi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan berfokus pada interaksi langsung, baik antara manusia maupun teknologi, dengan tujuan memberikan nilai, kepuasan, dan solusi yang efektif, efisien, dan memuaskan. Di Indonesia, pelayanan juga ditekankan pada aspek

efisiensi, efektivitas, dan transparansi, baik dalam konteks publik maupun privat.

b. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- 1) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- 2) Kejelasan; a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
- 8) Kemudahan Akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 Undang-Undang No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. profesional
- f. tidak mempersulit
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar

- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institus penyelenggara
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
 - n. sesuai dengan kepantasan
 - o. tidak menyimpang dari prosedur
- c. Jenis Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan merujuk pada berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, baik itu sektor publik maupun swasta, kepada masyarakat atau pelanggan. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan melalui interaksi, informasi, dan tindakan yang memuaskan. Dalam konteks administrasi publik atau layanan masyarakat, jenis pelayanan mencakup berbagai dimensi mulai dari jasa publik hingga layanan berbasis komunitas.

Jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

d. Standar Pelayanan

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang

diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur pelayanan
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;

- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut di atas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistik dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat, serta mudah di mengerti dan di terima oleh masyarakat.

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah dengan pentingnya dalam proses

perumusan dan pembahsannya, melibatkan masyarakat, dan dilakukan tidak bersifat formalitas.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*aesthetics*).

Adapun dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (Sinambela, 2006:6 dalam Sawir 2020:90).

Hasibuan dalam (Indasari, 2020:84) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Tjiptono (2004:51 dalam Sawir) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan menurut Rambat (2001:148) “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz 1997 dalam (Hardiansyah 2018:70), Gaspersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;

- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Selanjutnya indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah 2018:72-73), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*).

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiviness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan konsep penting dalam evaluasi kualitas pelayanan publik, termasuk di sektor pemerintahan dan berbagai organisasi pelayanan publik lainnya. Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan atau respon emosional yang muncul setelah masyarakat menggunakan suatu layanan, di mana perasaan ini terbentuk dari perbandingan antara harapan masyarakat sebelum mendapatkan layanan dengan persepsi mereka setelah memperoleh layanan tersebut.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa

pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Menurut Kotler 2000 dalam (Khamdan 2023:50), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Menurut Arip Budiman (2022), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kekecewaan seseorang terhadap produk yang ditawarkan dengan ekspektasi yang diharapkan, kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang didapat atau dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan baik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan digunakan indikator-indikator pengukuran kepuasan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dijelaskan tentang Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kepuasan Konsumen menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indasari 2019 90:91) Lupiyoadi menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen:

1. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

2. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal

Dalam konteks layanan PDAM, faktor emosional diartikan sebagai tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan air bersih yang diberikan PDAM.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek penting yang mempengaruhi bagaimana pelayanan diberikan dan diterima oleh masyarakat atau pelanggan.

Berikut adalah beberapa faktor menurut (Racman, 2021:73-76), yaitu:

a. Organisasi

Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran

pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu.

b. Kepemimpinan

Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah ketrampilan pelaksananya. Mereka inilah yang membawa kesan atas baik buruknya layanan. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus-menerus melalui pendidikan dan pelatihan.

c. Struktur Organisasi

Kerangka yang memberikan bentuk dan wujud yang mempunyai hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola dan berisi tugas dan fungsi yang harus diikuti. Indikator struktur organisasi, yaitu :

- 1) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.
- 2) Kejelasan pelaksanaan tugas-tugas antar instansi.
- 3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

d. Kemampuan Aparat/Pegawai

- 1) Tingkat pendidikan aparat.
- 2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.

- 3) Kemampuan melakukan kerjasama.
- 4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
- 5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
- 6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
- 7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
- 8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan.
- 9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

e. Sistem layanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

f. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan masyarakat yang dilayani. Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap

keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi.

5. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan pelayanan, pengalaman, dan interaksi mereka dengan layanan publik atau swasta.

Berikut adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut Afrianti & Zulkifli, 2017:155 dalam Afria Novita (2020:26), ada 5 (lima) penggerak utama kepuasan masyarakat, yaitu:

a) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

b) Harga

Harga atau tarif yang dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas jika tarif yang dibayarkan sebanding dengan kualitas layanan yang diperoleh.

c) Lokasi

Lokasi mempengaruhi aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

d) Faktor Emosional

Faktor emosional berkaitan dengan rasa percaya terhadap layanan yang diberikan, pengalaman sebelumnya dalam menggunakan

layanan, citra dan reputasi penyedia layanan, hubungan interpersonal dengan petugas, dan rasa dihargai selama proses pelayanan.

e) Kemudahan untuk mendapatkan jasa tersebut

Prosedur layanan yang sederhana dan jelas, waktu tunggu yang reasonable, ketersediaan informasi yang memadai, jam operasional sesuai kebutuhan, dan kemudahan dalam komunikasi dan koordinasi.

6. Perusahaan Daerah Air minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam pengolahan dan distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. PDAM diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah maupun masyarakat sipil yang terpilih.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah adalah peraturan yang mengatur tentang pembentukan, pengelolaan, dan penyelenggaraan perusahaan daerah oleh pemerintah daerah. Undang-undang ini memberikan kerangka hukum bagi pemerintah daerah untuk mendirikan dan mengelola perusahaan yang berfungsi melayani kepentingan umum, meningkatkan pendapatan daerah, serta mendukung pembangunan daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu bentuk perusahaan daerah yang didirikan berdasarkan UU No. 5 Tahun 1962. PDAM memiliki peran vital dalam menyediakan layanan air bersih

bagi masyarakat. Berdasarkan undang-undang ini, PDAM adalah badan usaha milik pemerintah daerah yang bertugas untuk :

- a) Penyediaan air bersih, PDAM berfungsi untuk menyediakan dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat di suatu daerah, sesuai dengan kebutuhan dan standar kesehatan.
- b) Pengelolaan aset daerah, PDAM mengelola sumber daya air yang ada di daerah, dan hasil pengelolaannya memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah (PAD).
- c) Pelayanan Publik, sebagai perusahaan daerah, PDAM memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, menjaga kesinambungan pelayanan, serta memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih.
- d) Sumber pendapatan daerah, PDAM sebagai perusahaan daerah memberikan kontribusi kepada anggaran daerah melalui pembayaran keuntungan atau kontribusi dari pendapatan yang diperoleh dari pelayanan air bersih.

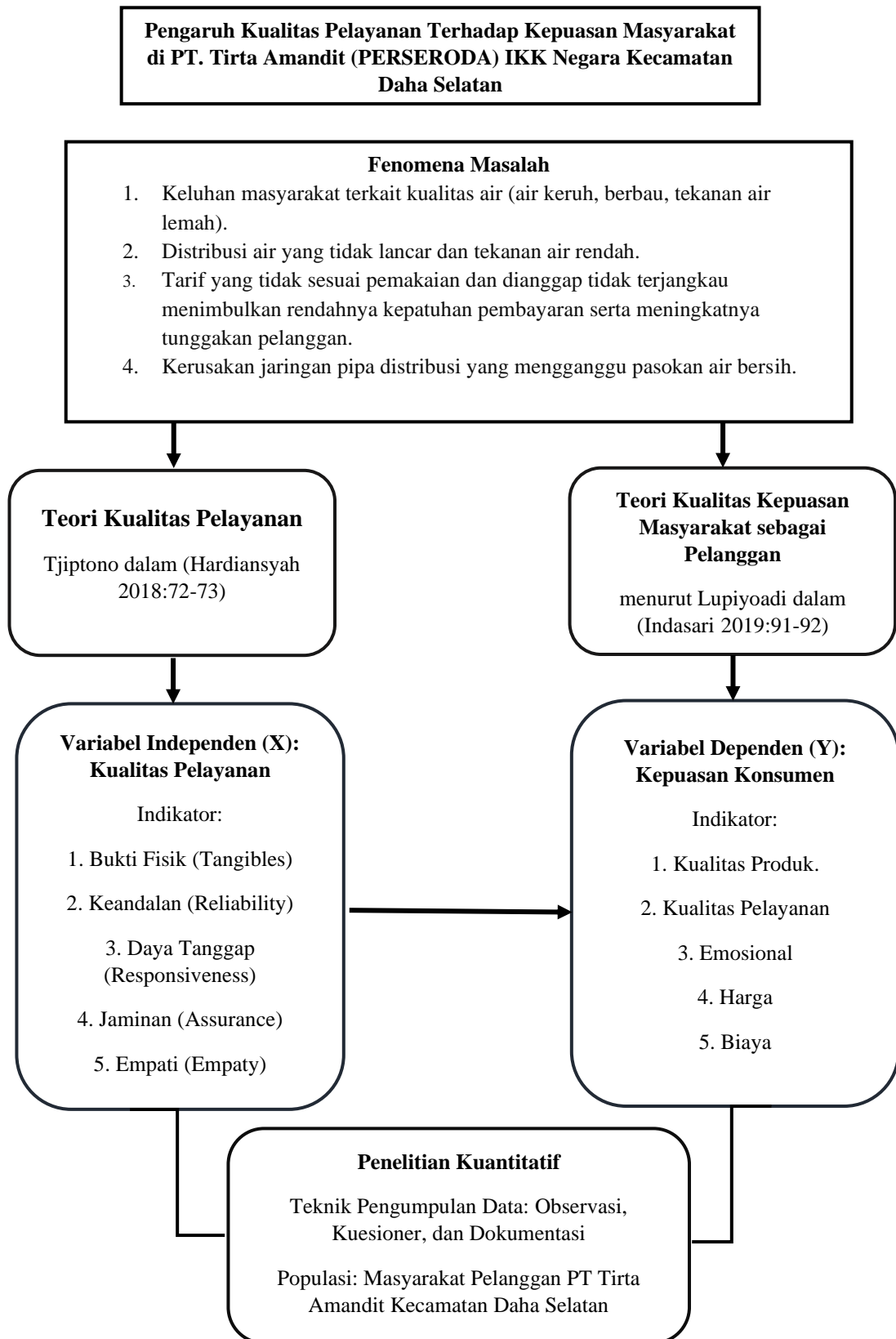
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian adalah gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian yang dianalisis. Berfungsi sebagai panduan untuk memahami masalah penelitian dan membangun dasar teori yang jelas dalam studi. Kerangka berfikir ini memetakan hubungan sebab-akibat atau keterkaitan antara berbagai variabel, serta mengidentifikasi bagaimana variabel independen dapat mempengaruhi

variabel dependen. Biasanya kerangka berpikir didasarkan pada teori-teori yang relevan dengan topik yang diteliti.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui pengumpulan data dan analisis statistik. Berdasarkan pada permasalahan yang diteliti maka peneliti menarik suatu hipotesis sebagai berikut:

Ha = Ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan. Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salma Milandia (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan nilai pengaruh sebesar 59,1%. Dengan demikian, penelitian terdahulu memperkuat dugaan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan PDAM.

Ho = Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan. Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salma Milandia (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan nilai pengaruh sebesar 59,1%. Dengan demikian, penelitian terdahulu memperkuat dugaan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan PDAM.