

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Yudha Utama. 2021. “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang merupakan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin adalah 1. komitmen, 2. keadilan, 3. visibilitas, 4. Daya tanggap, 5. jaminan. Dari semua dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin, dengan nilai rata-rata skor 525,4 atau 50,4%. Nilai rata-rata menurut persepsi masyarakat dapat dikatakan kualitasnya cukup.
2. **Yanto Heryanto, 2021. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus Di Kelurahan Margadadi). Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu**

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Swadaya Gunung Jati

(UNSWAGATI) Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Darma Ayu di Kabupaten Indramayu,

untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Darma Ayu,

untuk mengetahui faktor yang menghambat kualitas pelayanan dan untuk

mengetahui upaya-upaya yang sudah dilaksanakan oleh PDAM Tirta Darma Ayu

untuk mengatasi hambatan-hambatan kualitas pelayanan. Dalam mengatasi

masalah tersebut diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan

terhadap pelanggan (PDAM) Tirta Darma Ayu. Penelitian ini memakai

metode Deskriptif Kualitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan

purposive sampling dengan informan kunci sumber informasinya yaitu

pengguna jasa PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu dan Kepala

Urusan Layanan Pelanggan dan Informan Pendukung yaitu Pegawai

di PDAM Tirta Darma Ayu. Adapun metode pengumpulan datanya adalah

dengan studi kepustakaan/literature, studi lapangan, dan studi dokumentasi.

Kemudian untuk teknik pengecekan keabsahan atau validitas data adalah

dengan metode Triangulasi. Menurut hasil penelitian ditemukan hasil

Kualitas Pelayanan khususnya dalam pelayanan Pengaduan Hubungan

Langganan (Administrasi) dan Pengaduan Hubungan Langganan (Teknik)

yang jenis pengaduannya itu meliputi kualitas air, kuantitas air, kontinuitas

air, rekening, kebocoran dan lain-lain. Sehingga peneliti melihat dari

masalah pelayanan dalam teori Zeithaml, dkk (1990) (dalam Hardiyansyah

(2011:46) untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan hasilnya adalah

Tangible: belum optimal, Reliability: belum optimal, Responsiveness:

belum optimal, Assurance : belum optimal, Empathy: sudah optimal dan dapat dilihat pula dari aspek kepuasan pelanggan dalam teori Philip Kotler (2008:139): Pelayanan sudah sesuai keinginan Pelanggan: belum optimal, Pelayanan Melebihi keinginan Pelanggan : belum optimal.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

a. Pengertian

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosiana Sfar dalam Tjiptono (2017:23), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik

Menurut Sunyoto (2017:34), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai apakah suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Tjiptono (2017:116), kualitas pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu.

Menurut Wijaya (2018:11), pengertian kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Definisi kriteria pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima (*expected service*) atau jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan (Tjiptono, 2017:116). Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa

dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para

penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika

melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahman Mulyawan, 2018:33) adalah sebagai “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Departemen Dalam Negeri dalam (Rahman Mulyawan, 2018:33) adalah suatu “Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2018:128), mengatakan pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2018:128) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok

dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam buku Pasolong (2019:152) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau ketentuan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2016:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi sertasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

Menurut Fandy Tjiptono (2017:201), Kualitas layanan menyebutkan:

1. *Reliability* (Realibilitas), menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera/cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan.
3. *Assurance* (Jaminan), karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan secara konsisten bersikap sopan.
4. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik), peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

d. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2018:23), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

Menurut Tjiptono (2017:56), dimensi kualitas pelayanan publik. Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan

keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai termasuk ke dalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

e. Manfaat Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zauhar (2017:12), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap harapan-perinciannya dan kualitas ini dipandang

sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer driven.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas

dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

f. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Pada era digital seperti sekarang ini menginginkan segala urusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya aplikasi pelayanan publik dituntut untuk bisa menyampaikan layanan yang prima. Pemerintah dituntut untuk berubah menjadi salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. Namun, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, dibutuhkan rentang waktu bagi pemerintah pada pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik ditentukan untuk beberapa hal. Untuk mengetahui lebih jauh.

Berikut faktor-faktor yang menghipnotis tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

1. Faktor organisasi struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik di pemerintahan salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. dari sinilah terbentuknya prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tadi menerapkan tingkat pembagian kerja, serta tingkat jabatan. Komponen formalisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi standar (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan, kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yg sesuai kebutuhan. mempunyai SOP yang kentara buat tiap jenis pelayanannya.

2. Faktor Aparat/pelayanan publik

Menjadi pelaksana aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini juga berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan pemerintah publik. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat menjadi sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat menyampaikan pelayanan prima kepada rakyat. dengan

adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih simpel dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia.

3. Faktorsistempelayananpublik

Buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yg tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yg baik dapat menekan pungli serta tindak korupsi.

3. PDAM

a. Pengertian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebuah perusahaan daerah yang bertujuan sebagai penyedia air yang diawasi dan dimonitori aparat daerah maupun legislatif, oleh karena itu pemerintah mewajibkan seluruh daerah untuk mendukung penyediaan air di daerah perkotaan maupun daerah. Hal ini diperkuat dengan peraturan pemerintah nomor 28 tahun 1975 mengenai pengalihan bentuk perusahaan air minum dari dinas daerah menjadi pemerintah daerah dan peraturan pemerintah no 32 tahun 1980 yang berisi mengenai pelaksanaan ketentuan yang berlaku dalam rangka pembinaan dan pengelolaan perusahaan daerah air minum. peraturan tersebut menjadi cikal bakal operasional kegiatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di setiap daerah

b. Dasar Hukum PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara

Bahwa dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kapasitas sarana prasarana PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka

perlu melakukan penyertaan modal Daerah dalam bentuk aset/barang kepada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara;

Bahwa berdasarkan Pasal 65 ayat (1) dan Pasal 74 ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Barang Daerah, dinyatakan bahwa penyertaan modal Pemerintah Daerah atas barang milik daerah ditetapkan dengan Peraturan Daerah;

Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Berupa Aset/Barang Kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara;

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

- 1) Daerah adalah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- 2) Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan di Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- 3) Bupati adalah Bupati Hulu Sungai Utara.
- 4) Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat PDAM adalah PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- 5) Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja sebagai unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah yang terdiri Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.

- 6) Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan urusan maupun tidak melakukan urusan yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroanlainnya,BadanUsaha MilikNegara/daerahdengannama dan bentuk apapun, Firma, Kongsi, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan,Perkumpulan,Yayasan,OrganisasiMassa,Organisasi Sosial Politik, atau Organisasi yang sejenis lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk usaha lainnya.
- 7) Air baku untuk air minum rumah tangga, yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah dan/ atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.
- 8) Air minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahanatautanpapengolahanyangmemenuhisyaratkesehatan dan dapat langsung diminum.
- 9) Penyediaanairminumadalahkegiatanpenyediaanairminumuntuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.
- 10) Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM merupakan satu kesatuan sistem fisik (teknik) dan non fisik dari prasarana dan sarana air minum.
- 11) Penyelenggara pengembang SPAM yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2013-2033 bahwa a. dalam rangka penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM) di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan pokok air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas, maka diperlukan adanya dokumen perencanaan penyelenggaraan pengembangan SPAM yang sistematis, terpadu, dan komprehensif; b. bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 26 ayat (5)

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, maka perlu menyusun Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk jangka waktu 20 (dua puluh) tahun kedepan.

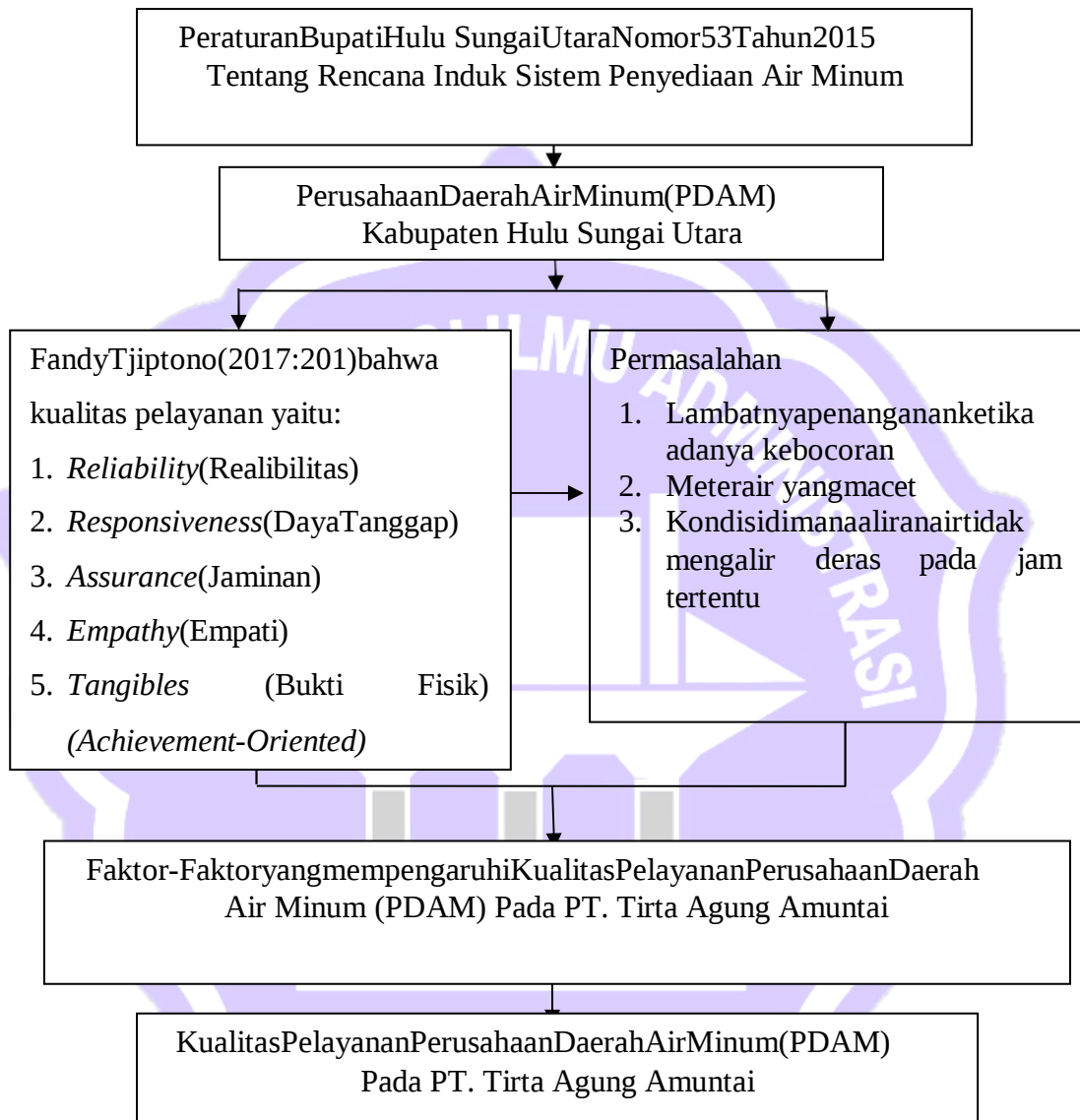
Mengingat pentingnya Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai, peneliti memfokuskan pada teori Fandy Tjiptono (2017:201) bahwa kualitas pelayanan.

STIA AMUNTAI

Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Dibuat Peneliti, 2026