

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Nor Latifah (2025) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.** Nor Latifah (2025) meneliti kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) di Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan, dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan serta upaya peningkatannya. Penelitian ini menemukan bahwa masih terdapat berbagai keluhan masyarakat, seperti kurangnya fasilitas di kantor PDAM, rendahnya ketanggapan petugas dalam melakukan perbaikan, ketidaksesuaian antara pembayaran air dan pemakaian, serta minimnya informasi ketika terjadi gangguan distribusi atau kerusakan pompa air. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM IKK Juai secara umum tergolong cukup baik, terutama pada aspek kehandalan dan empati pegawai. Namun demikian, aspek tangibles atau bukti fisik, responsivitas, serta ketersediaan sarana pendukung seperti alat ukur dan genset masih memerlukan perbaikan. Upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan meliputi evaluasi pelayanan, peningkatan kompetensi pegawai, dan pengadaan peralatan pelayanan, dengan rekomendasi agar PDAM lebih terbuka dalam penyampaian informasi dan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan.

4. Kebaruan penelitian ini terletak pada perbedaan lokasi dan pendekatan penelitian, yaitu dilakukan pada Unit SPAM Paminggir PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di Kecamatan Paminggir dengan karakteristik pelayanan pedesaan yang berbeda dari PDAM IKK Juai. Selain itu, penelitian ini menekankan penggalian pengalaman dan persepsi masyarakat secara mendalam terhadap kualitas pelayanan, khususnya pada aspek Keterbatasan peralatan dalam mendukung kelancaran distribusi air, kepastian jadwal pelayanan, responsivitas petugas, serta, yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian Nor Latifah (2025).

2. **Raudatul janah (2024) Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara** Penelitian ini bertujuan untuk menyiarkan kualitas layanan dan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan kesimpulan. Sepuluh orang dipilih secara *purposive sampling* sebagai responden penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan tanggapan terhadap keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan oleh petugas. Persyaratan teknis juga terpenuhi dengan baik. Komunikasi dengan pelanggan baik, tetapi ada beberapa keluhan yang belum terakomodir. Rasa aman dan kepastian hukum dalam mengadakan masalah pelayanan juga

baik. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperbaiki. Sarana dan prasarana masih kurang memadai, termasuk peralatan kerja. Penyelesaian keluhan belum optimal, dan tidak ada pos pengaduan pelanggan. Fasilitas penunjang juga perlu ditingkatkan. Direktur PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara disarankan untuk menyediakan alternatif dalam menyampaikan keluhan pelanggan, seperti layanan call center 24 jam.

5. Kebaruan penelitian ini terletak pada perbedaan lokasi dan konteks penelitian, yaitu dilakukan pada Unit SPAM Paminggir PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di Kecamatan Paminggir dengan kondisi pelayanan yang lebih aktual dan spesifik pada wilayah pedesaan. Selain itu, penelitian ini menekankan analisis kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat, khususnya pada aspek Keterbatasan peralatan dalam mendukung kelancaran distribusi air, responsivitas petugas, serta kepastian jadwal pelayanan, yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian Raudatul Janah (2024).

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Menurut Philip Crosby yang dikutip oleh Muhammad Tahir (2020:19), kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan atau kebutuhan yang telah ditetapkan. Definisi ini menekankan pentingnya standar sebagai tolok ukur utama kualitas. Suatu produk atau jasa dinilai berkualitas apabila memenuhi spesifikasi yang telah disyaratkan. Kualitas tidak diukur dari tingkat kemewahan atau keunggulan tambahan. Fokus

utama terletak pada konsistensi pemenuhan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, kualitas berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap standar yang telah ditentukan.

Menurut Joseph G. Monks dalam Muhammad Tahir (2020:19–20), “kualitas merupakan ukuran tentang seberapa dekat kesesuaian barang atau jasa dengan standar yang dispesifikasikan”. Definisi ini menempatkan kualitas sebagai hasil dari proses pengendalian yang terukur. Semakin kecil penyimpangan dari standar, semakin tinggi kualitas yang dihasilkan. Kualitas dipahami sebagai derajat ketepatan dalam memenuhi spesifikasi. Pendekatan ini menekankan aspek teknis dan operasional dalam penilaian kualitas. Oleh karena itu, kualitas berkaitan langsung dengan konsistensi proses produksi atau pelayanan.

Menurut Joseph M. Juran yang dikutip oleh Muhammad Tahir (2020:20), “kualitas diartikan sebagai kesesuaian suatu produk atau jasa untuk digunakan oleh penggunanya.” Definisi ini menekankan sudut pandang pengguna sebagai penentu kualitas. Kualitas dinilai dari kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan nyata pengguna. Aspek fungsional menjadi pusat perhatian dalam konsep ini. Produk atau layanan dianggap berkualitas jika memberikan manfaat sesuai harapan. Dengan demikian, kualitas bersifat kontekstual dan berorientasi pada pengguna.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, kualitas dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara standar yang ditetapkan, proses pelaksanaan, dan kebutuhan pengguna. Kualitas menunjukkan sejauh mana

suatu hasil memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Kualitas juga mencerminkan ketepatan suatu produk atau jasa terhadap spesifikasi yang berlaku. Selain itu, kualitas berkaitan dengan kemampuan suatu hasil untuk digunakan secara efektif sesuai tujuan. Penilaian kualitas tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga fungsional.

2. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani, yaitu suatu usaha untuk membantu, menyiapkan, mengurus, dan memenuhi kebutuhan orang lain. Pengertian ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang berorientasi pada pemberian kemudahan, kenyamanan, serta manfaat bagi pihak yang dilayani, sehingga pelayanan menjadi bagian penting dalam hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan, termasuk dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik.

Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari 2019: 58-59) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan.

a. Etika dalam pelayanan

Etika dalam islam memiliki dua pengertian yaitu etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan.

Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian Tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan prilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*) kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) dan malu (*haya'*). Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

1) Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku adalah cara seseorang bertindak dan bersikap dalam kehidupan sehari-hari yang mencerminkan nilai moral, sopan santun, serta kepribadian yang baik dalam berinteraksi dengan orang lain.

2) Penampilan

Penampilan merupakan kondisi fisik dan cara seseorang menampilkan dirinya di hadapan orang lain, termasuk kerapian, kebersihan, dan kesesuaian dengan situasi atau lingkungan.

3) Cara Berpakaian

Cara berpakaian adalah tata cara mengenakan pakaian yang sopan, rapi, pantas, dan sesuai dengan norma, budaya, serta kondisi atau acara tertentu.

4) Cara Berbicara

Cara berbicara adalah kemampuan menyampaikan kata-kata dengan bahasa yang santun, jelas, tidak menyinggung perasaan, serta sesuai dengan lawan bicara dan situasi.

5) Gerak-gerik

Gerak-gerik adalah sikap tubuh, mimik wajah, dan bahasa nonverbal yang ditunjukkan seseorang saat berinteraksi, yang harus mencerminkan kesopanan dan penghormatan terhadap orang lain.

6) Cara Bertanya

Cara bertanya adalah kemampuan mengajukan pertanyaan dengan sopan, jelas, tidak memojokkan, serta menunjukkan sikap menghargai dan keinginan untuk memperoleh informasi dengan baik.

3. Kualitas Pelayanan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau mutu suatu hal. Sementara itu, pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani, yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Berdasarkan pengertian tersebut, kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai tingkat mutu dari cara atau proses dalam memberikan layanan kepada pihak lain. Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa baik pelayanan tersebut dilaksanakan. Penilaian kualitas pelayanan berkaitan dengan kesesuaian pelayanan terhadap kebutuhan dan harapan penerima layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan mencerminkan mutu proses pelayanan dalam memenuhi kepentingan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan dalam sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan sektor privat. Pelayanan publik berorientasi pada pemenuhan hak warga negara, bukan semata kepuasan pelanggan individual. Kepuasan dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh persepsi keadilan dalam pemberian layanan. Selain itu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan menjadi faktor penentu penilaian kualitas. Legitimasi institusi publik turut membentuk cara masyarakat menilai pelayanan yang diterima. Van de Walle dan Bouckaert (2017) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan kepercayaan dan legitimasi institusional.

Tjiptono dan Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kejelasan prosedur memberikan kepastian bagi pengguna layanan dalam setiap tahapan pelayanan. Kecepatan pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu. Konsistensi pelayanan menunjukkan kesesuaian antara standar yang ditetapkan dan praktik yang dijalankan.

Jonkisz (2021) dalam artikelnya *Assessing Public Service Quality: Contemporary Approaches and Challenges* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi yang bersifat dinamis. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh proses pelayanan yang berlangsung secara berkelanjutan. Sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam menentukan mutu interaksi pelayanan. Ekspektasi masyarakat terus berkembang seiring perubahan sosial dan teknologi yang menuntut penyelenggara layanan untuk beradaptasi.

Chuenyindee *et al.* (2022) menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Kualitas pelayanan juga berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Kepercayaan menjadi modal penting dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang buruk dapat merusak kepercayaan yang telah terbentuk.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Responsivitas menunjukkan kesigapan aparaturnya dalam menangani

kebutuhan dan keluhan masyarakat. Transparansi memberikan kejelasan informasi dan mencegah terjadinya ketidakpastian pelayanan. Kecepatan pelayanan membantu masyarakat mengakses layanan secara efisien. Kombinasi ketiga aspek tersebut mendorong partisipasi masyarakat. Partisipasi yang tinggi memperkuat dukungan publik terhadap kebijakan pemerintah.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/-M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan terpadu meliputi, "identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tariff, identifikasi produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan.

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu diataranya :

1. Kejelasan tentang Persyaratan teknis dan administrative, unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
2. Kepastian waktu kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan terpadu.
3. Akurasi dengan pengertian produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
4. Keamanan, produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung jawab pimpinan atau pejabat ditujuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan.
6. Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.

Penelitian terbaru oleh Aziz, Rahmadani & Larasati (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas

informasi, kecepatan pelayanan, keandalan administrasi, kenyamanan fasilitas, serta keramahan petugas. Sedangkan Mukarom & Laksana, (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan modern harus menjamin ketepatan layanan, akurasi administrasi, profesionalitas petugas, dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital untuk meminimalisasi kesalahan.

Menurut Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022) kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik dari pemberi layanan, dan keakuratan dalam melayani.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama menurut Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108), yaitu:

1. *Tangibles* yaitu meliputi kondisi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan.
2. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten.
3. *Responsiveness* yaitu kesediaan pegawai membantu masyarakat secara cepat dan tepat.
4. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi petugas yang menumbuhkan kepercayaan.
5. *Empathy* yaitu perhatian serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Grönroos (dalam Tjiptono & Chandra, 2016:62), kualitas pelayanan adalah hasil dari evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual selama proses pelayanan berlangsung. Grönroos menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi

juga oleh cara pelayanan tersebut diberikan kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menurut Grönroos terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu:

1. *Technical quality*, yaitu kualitas hasil pelayanan yang diterima pelanggan.
2. *Functional quality*, yaitu kualitas proses pelayanan, meliputi sikap petugas, kejelasan prosedur, dan kemudahan pelayanan.
3. *Corporate image*, yaitu citra institusi penyedia layanan yang terbentuk dari pengalaman pelayanan dan persepsi masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Lehtinen dan Lehtinen (dalam Hardiyansyah, 2018:55), kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan yang dirasakan pelanggan terhadap harapan mereka, yang dipengaruhi oleh interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Kualitas pelayanan menurut Lehtinen dan Lehtinen dibagi ke dalam tiga dimensi utama, yaitu:

1. *Physical quality*, yaitu kualitas yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan.
2. *Interactive quality*, yaitu kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung.
3. *Corporate quality*, yaitu kualitas yang berkaitan dengan reputasi dan kredibilitas organisasi penyedia layanan.

Menurut Zeithaml (dalam Lupiyoadi, 2017:182), kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan secara keseluruhan. Penilaian tersebut terbentuk melalui pengalaman pelanggan selama menerima pelayanan dan dipengaruhi oleh persepsi nilai serta manfaat yang diperoleh. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml menekankan pentingnya persepsi pelanggan sebagai dasar utama dalam menilai baik atau buruknya suatu pelayanan publik

4. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut ditujukan bagi setiap warga negara dan penduduk. Objek pelayanan mencakup barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang memiliki kewenangan. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik bersifat wajib dan mengikat. Negara memiliki tanggung jawab langsung dalam pemenuhannya.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil akhir pelayanan. Proses pelayanan juga menjadi bagian penting dalam pemenuhan hak masyarakat. Setiap tahapan pelayanan harus mengikuti standar dan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan publik harus menjamin kepastian, keadilan, dan keterjangkauan bagi masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan

kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, peraturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik:

1) Ketentuan Umum Pelayanan Publik

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pada Bab I pasal 1, undang-undang ini dimaksud dengan:

- a) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang ntuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
- c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d) Organisasi penyelenggra pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- e) Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk

sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkependudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

- g) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- h) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, Bahasa gambar, dan/atau Bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.
- j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- k) Ajudiksi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
- l) Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Liharman saragih (2024:5) Ada beragam jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh jenis pelayanan publik yang umum :

a) Pendidikan

Termasuk penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program-program pendidikan non-formal seperti kursus dan pelatihan.

b) Kesehatan

Meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik,

- program imunisasi, dan program kesehatan masyarakat.
- c) Keamanan dan Perlindungan
Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegakan hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.
 - d) Pelayanan Sosial
Meliputi bantuan sosial, program bantuan bagi keluarga miskin, tunjangan anak, bantuan bagi kaum disabilitas, dan pelayanan bagi anak-anak yang terpinggirkan.
 - e) Infrastruktur
Termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, air bersih, sanitasi, dan energi listrik.
 - f) Pelayanan Administrasi
Meliputi pelayanan administratif seperti pembuatan dokumen identitas (KTP, Kartu Keluarga, Paspor), perizinan usaha, dan pelayanan terkait administrasi kependudukan.
 - g) Pariwisata dan Budaya
Meliputi promosi pariwisata, pelestarian warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi bagi masyarakat.
 - h) Lingkungan Hidup
Termasuk pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup, penanganan limbah, dan konservasi sumber daya alam.
 - i) Keuangan dan Perpajakan
Meliputi pelayanan terkait perpajakan, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.
 - j) Teknologi Informasi dan Komunikasi
Meliputi penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet, layanan e-government, dan pengelolaan data publik.

Sinambela (2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh kegiatan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Definisi ini menempatkan pelayanan publik sebagai kewajiban negara terhadap warga negara. Pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat. Pelayanan publik bersifat normatif karena berlandaskan hukum yang mengikat. Pelayanan juga bersifat operasional karena diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Dengan demikian, pelayanan publik harus dijalankan secara konsisten dan bertanggung jawab.

Menurut Frederickson (Sumardi, 2023:2) pelayanan publik dapat dipahami sebagai “Proses penyediaan layanan, Implementasi kebijakan, dan tindakan-tindakan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan efisien.” Pandangan ini menegaskan pentingnya keadilan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang merupakan landasan utama dalam mewujudkan kesejahteraan sosial.

Menurut Mardiasmo (Sumardi, 2023:3), pelayanan publik di Indonesia diartikan sebagai “Proses pengiriman layanan yang didasarkan pada prinsip-prinsip etika pelayanan, efisiensi birokrasi, dan partisipasi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.” Pandangan ini menekankan pentingnya implementasi prinsip etika dan efisiensi birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik.

Subarsono (2020:15) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara seperti pembuatan identitas kependudukan, pembayaran pajak, dan administrasi lainnya. Pelayanan yang baik harus menekankan aspek responsif, transparan, serta efisien dalam pelaksanaannya.

Hardiansyah (2018:32), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, maupun jasa publik.

Purwanto (2020:95), pelayanan publik juga mencerminkan sejauh mana instansi pemerintah mampu memberikan layanan yang adil, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik harus mengutamakan prinsip *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur atau birokrasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab negara kepada warganya, baik melalui pelayanan administrasi, penyediaan barang, maupun jasa publik. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai sarana partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan pemerintah guna memperkuat demokrasi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus berlandaskan prinsip etika, efisiensi birokrasi, responsivitas, keadilan, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga mencerminkan penerapan prinsip *good governance* yang menekankan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

b. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1) Kesadaran

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik: Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, 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 dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelenkapan saran dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomonikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan 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 rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan umum mencakup;

a) Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM);

b) Masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; peraturan Perundang-undang;

- c) Kekanisme dan prosuder penyelenggaraan pelayanan umum;
- d) Karana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan;
- e) Kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum; dan
- f) Komitmen top pimpinan daerah.

c. Asas-asas pelayanan publik

Asas pelayanan publik berfungsi sebagai landasan normatif dalam penyelenggaraan pelayanan. Asas-asas ini mengarahkan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Ratminto dan Winarsih (2017) mengemukakan bahwa asas pelayanan publik meliputi kepastian hukum, keterbukaan, profesionalitas, partisipatif, dan akuntabilitas. Kepastian hukum menjamin hak dan kewajiban pengguna layanan. Keterbukaan memberikan akses informasi yang jelas bagi masyarakat. Akuntabilitas memastikan bahwa setiap tindakan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan.

Asas keterbukaan dan akuntabilitas memiliki relevansi tinggi dalam pelayanan air minum. Pelayanan air minum berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Ketidakjelasan informasi dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik. Transparansi dalam prosedur dan penagihan menjadi tuntutan utama masyarakat. Akuntabilitas juga berfungsi sebagai mekanisme pengawasan pelayanan. Dengan demikian, penerapan asas pelayanan publik menjadi prasyarat utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam melaksanakan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban untuk:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten dan berintegritas, sesuai dengan bidang tugas pelayanan yang diberikan.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang memadai dan mendukung terciptanya iklim pelayanan yang nyaman dan efisien.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu transparan, akuntabel, partisipatif, dan berkeadilan.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi seluruh peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan, serta membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam menerima layanan.
- 9) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik, baik dari segi tata kelola maupun etika pelayanan.
- 10) Memberikan pertanggungjawaban hukum apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 11) Memenuhi panggilan hukum atau permintaan resmi dari pejabat yang berwenang atas nama lembaga negara atau instansi pemerintah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)

a. Pengertian SPAM

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan suatu jaringan sistem yang dirancang untuk menyediakan air minum yang aman dan layak bagi masyarakat secara berkelanjutan. Secara umum, SPAM dapat dipahami sebagai suatu rangkaian kegiatan dan infrastruktur yang meliputi

pengambilan air dari sumber, pengolahan atau pemurnian, serta distribusi ke konsumen akhir melalui jaringan perpipaan (Lasut *et al.*, 2023).

SPAM tidak hanya berfungsi sebagai penyedia air bersih, tetapi juga sebagai instrumen publik yang menjamin kontinuitas ketersediaan air sesuai standar kesehatan dan kebutuhan pengguna. Penelitian perencanaan SPAM menunjukkan bahwa sistem ini harus mempertimbangkan aspek teknis, sosial, dan lingkungan untuk mencapai layanan yang optimal (Sutrisman *et al.*, 2023).

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan suatu sistem terintegrasi yang dirancang untuk menyediakan air minum yang aman, layak, dan berkelanjutan bagi masyarakat. SPAM tidak hanya dipahami sebagai infrastruktur teknis, tetapi juga sebagai sistem sosial dan manajerial yang melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan pengguna air (Alegre *et al.*, 2016).

Menurut Howard dan Bartram (2018), SPAM adalah rangkaian proses yang mencakup penyediaan sumber air baku, pengolahan air, pendistribusian, serta pelayanan kepada pelanggan dengan standar kualitas tertentu. Definisi ini menegaskan bahwa SPAM tidak dapat dipisahkan dari aspek pelayanan, karena kualitas sistem sangat ditentukan oleh bagaimana layanan tersebut dikelola dan dirasakan oleh masyarakat.

b. Komponen Utama SPAM

SPAM tersusun atas beberapa komponen utama yang saling berkaitan dan menentukan keberhasilan pelayanan air minum. Secara umum, komponen tersebut meliputi sumber air baku, unit pengolahan air, sistem

distribusi, serta sambungan dan pelayanan pelanggan (Rossman, 2020). Kegagalan pada satu komponen dapat memengaruhi kinerja keseluruhan sistem.

Komponen sumber air baku merupakan fondasi utama SPAM karena menentukan keberlanjutan dan kualitas pasokan air. Ketersediaan sumber air yang terbatas atau tercemar dapat menimbulkan gangguan pelayanan yang berdampak langsung pada masyarakat (Hering et al., 2016). Dalam penelitian kualitatif, gangguan ini sering kali dimaknai masyarakat sebagai bentuk ketidakmampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dasar.

Unit pengolahan air berfungsi untuk memastikan air yang didistribusikan memenuhi standar kesehatan, beberapa studi menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan air minum lebih sering bersumber dari aspek nonteknis dibandingkan aspek teknis pengolahan air (Kumpel & Nelson, 2016).

Sistem distribusi dan sambungan pelanggan merupakan titik temu langsung antara SPAM dan masyarakat. Pada tahap ini, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh keandalan distribusi, kejelasan informasi, serta interaksi petugas dengan pelanggan (Bakker & Kooy, 2018).

c. Jenis pelayanan dan persyaratan pelayanan SPAM

Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan rangkaian kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik daerah (BUMD) untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih yang layak dan berkelanjutan. Secara umum, pelayanan

publik dapat dipahami sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara layanan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam sektor air minum, pelayanan SPAM tidak hanya berorientasi pada aspek teknis penyediaan air, tetapi juga mencakup aspek administratif, sosial, dan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), pelayanan yang berkualitas ditandai oleh kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta konsistensi petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sementara itu, Zeithaml et al. (2018) menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus mudah diakses, transparan dalam proses dan biaya, serta responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna layanan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan SPAM agar mampu memberikan kepuasan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir terdiri atas beberapa jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggan. Setiap jenis pelayanan memiliki prosedur yang harus dipenuhi agar proses pelayanan dapat berjalan secara tertib, efektif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun jenis pelayanan tersebut meliputi sebagai berikut.

1) Pelayanan Pembuatan Sambungan Pipa Baru

Pelayanan pembuatan sambungan pipa baru merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin menjadi pelanggan baru dan memperoleh akses air minum melalui jaringan perpipaan SPAM. Pelayanan

ini bertujuan menghubungkan instalasi rumah pelanggan dengan jaringan distribusi air milik SPAM. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah calon pelanggan datang langsung ke Kantor Unit SPAM Paminggir dengan membawa fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selanjutnya, calon pelanggan mengajukan permohonan pendaftaran sambungan baru pada bagian hubungan langganan dan akan dibuatkan surat permohonan pemasangan. Setelah itu, calon pelanggan menyerahkan surat permohonan kepada bagian perencanaan. Tim survei SPAM kemudian melakukan survei ke lokasi untuk melakukan pengukuran dan dokumentasi rumah calon pelanggan. Berdasarkan hasil survei tersebut, petugas menginput data calon pelanggan dan menginformasikan besarnya biaya pemasangan. Calon pelanggan kemudian kembali ke kantor untuk mengambil Rencana Anggaran Biaya (RAB), melakukan pembayaran kepada petugas yang berwenang, dan selanjutnya petugas pemasangan melaksanakan penyambungan pipa ke rumah pelanggan.

2) Pelayanan Pembayaran Rekening SPAM

Pelayanan pembayaran rekening SPAM merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kewajiban pembayaran tagihan penggunaan air sesuai dengan tarif yang berlaku. Pelayanan ini bertujuan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air setiap periode penagihan. Persyaratan pelayanan cukup sederhana, yaitu pelanggan hanya perlu menyebutkan nomor rekening SPAM kepada petugas. Setelah data pelanggan diverifikasi, petugas akan memproses pembayaran sesuai jumlah tagihan yang harus

dibayar dan memberikan bukti pembayaran sebagai tanda bahwa kewajiban pelanggan telah dipenuhi.

3) Pelayanan Perbaikan

Pelayanan perbaikan merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan yang mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan maupun pelayanan air minum. Layanan ini bertujuan memberikan penanganan terhadap berbagai permasalahan yang dilaporkan pelanggan agar pelayanan air dapat kembali berfungsi dengan baik. Pelanggan dapat mengajukan laporan dengan datang langsung ke Kantor Unit SPAM Paminggir dan menyampaikan permasalahan kepada pegawai SPAM. Selain itu, pengaduan juga dapat dilakukan melalui telepon atau SMS. Setelah menerima laporan, petugas akan melakukan tindak lanjut sesuai dengan jenis kerusakan atau gangguan yang dilaporkan pelanggan sehingga permasalahan dapat segera ditangani.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan air minum sebagai layanan publik dasar merupakan fenomena sosial yang tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan fisik masyarakat, tetapi juga menyangkut aspek keadilan, kepercayaan, dan kepuasan sosial. Dalam konteks SPAM, kualitas pelayanan dipahami sebagai hasil dari proses interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat pengguna, yang dimaknai secara subjektif berdasarkan pengalaman sehari-hari.

Penelitian ini memfokuskan perhatian pada kualitas pelayanan Unit SPAM yang dijalankan oleh PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di wilayah Paminggir. Fenomena seperti Keterbatasan peralatan dalam mendukung

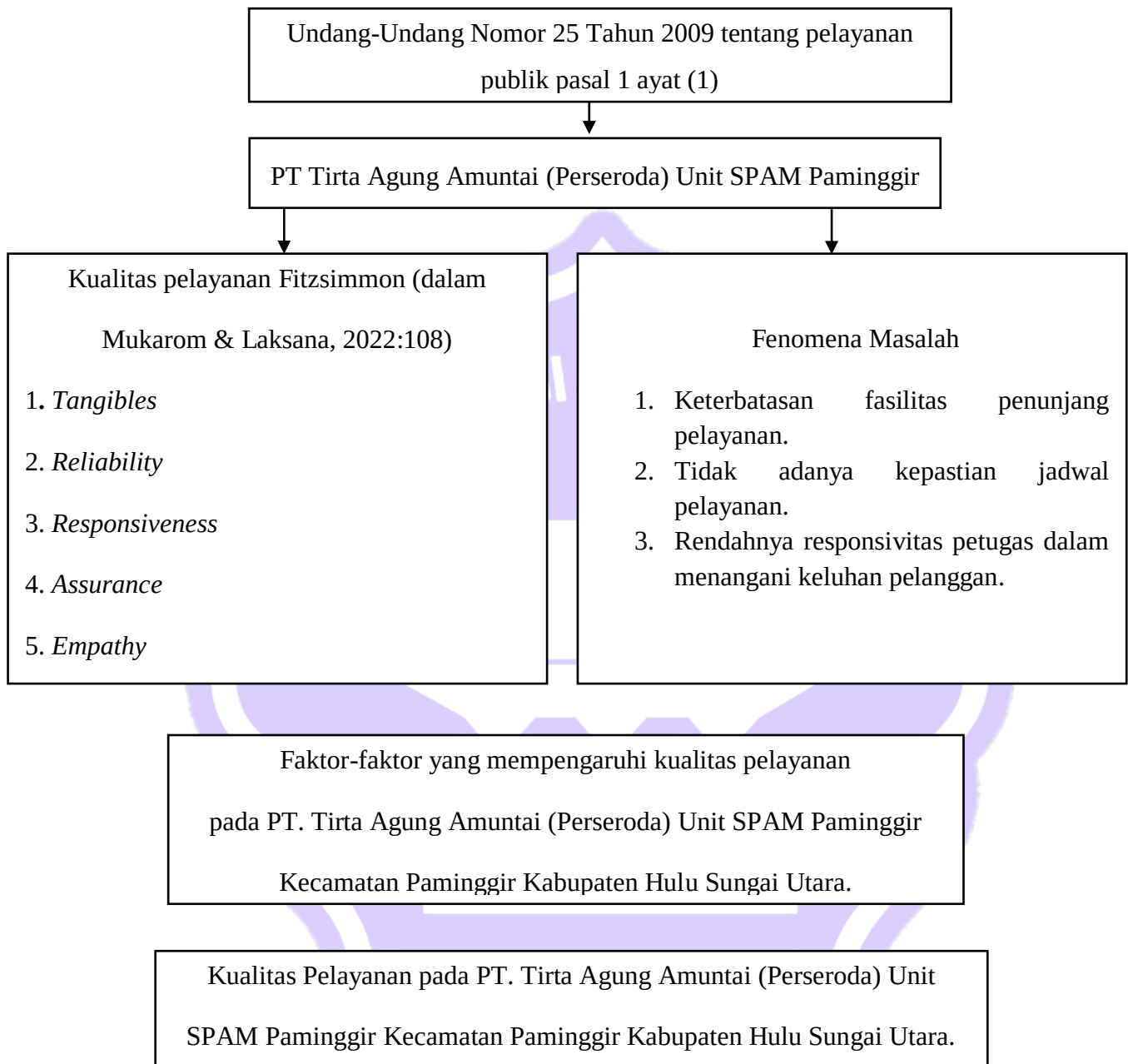
kelancaran distribusi air., tidak adanya kepastian jadwal pelayanan serta rendahnya responsivitas petugas, dipahami sebagai pengalaman sosial yang membentuk persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan air minum.

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, aman, dan nyaman sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1). Hal ini juga diperkuat oleh Sinambela (2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat yang mencakup ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, kesopanan petugas, serta keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108) menekankan lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles*. (bukti fisik)
2. *Reliability*. (kehandalan)
3. *Responsiveness*. (respon)
4. *Assurance*. (jaminan)
5. *Empathy*. (empati)

Gambar 2. 1
Kerangka pemikiran



Sumber: Diolah peneliti, tahun 2026