BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini hasil peneliti terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gamBaratn dalam penelitian ini, di samping untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk dapat mengembangkan wawasan berpikir peneliti. di mana penulis mengambil penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Raudah dkk 2025, Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dengan judul: **"Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan".** Keberhasilan pelayanan dapat dinilai dari sejauh mana kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan, namun pada kantor PDAM Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas masih terdapat beberapa permasalahan sehingga penulis tertarik mengkaji lebih dalam tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Barito Unit kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan dan faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Terhadap Air Bersih (PDAM) di kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan yang kurang baik. Adapun yang kurang baik seperti: Pertama Fasilitas dalam melakukan pelayanan masih kurang, kurangnya respon dan perhatian pegawai. Waktu yang dijanjikan yang petugas masih kurang tepat waktu. Ketersediaan informasi PDAM kepada masyarakat

kurang baik. Kurang puasnya pelanggan terhadap air yang dihasilkan. Kurang tanggapnya petugas kepada pelanggan dalam membantu pelanggan, kurang percaya terhadap petugas masih beberapa pelanggan yang masih mengeluh bahwa petugas berikan belum dapat mereka berikan dalam memberikan pelayanan dengan menjanjikan. membantu pelanggan dalam memperbaiki perbaikan dengan cepat juga sudah cukup baik dalam pengerjaaanya. Sedangkan kegiatan pelayanan yang sudah baik: Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, kehandalan petugas PDAM Kesopanan bahwa sikap sopan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik. Sifat beradaptasi dalam kemudahan melakukan komunikasi yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Air Bersih (PDAM) Di Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Faktor pendukung, Etika Petugas dalam melakukan pelayanan. Faktor penghambat: kurangnya anggaran dari PDAM induk dan kurangnya Jumlah pegawai PDAM sehingga mengakibatkan seringnya keterlambatan dalam pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Raudah memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama mengkaji kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Kedua penelitian juga menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan serta menemukan permasalahan yang relatif sama, seperti kualitas air yang belum optimal, lambatnya pelayanan, dan kurangnya responsivitas petugas terhadap keluhan masyarakat.

Namun demikian, terdapat perbedaan antara penelitian Raudah dengan penelitian ini. Penelitian Raudah dilakukan pada PDAM Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. Selain itu, penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) sebagai kerangka, sehingga pembahasan lebih terarah, sistematis, dan mendalam dibandingkan penelitian Raudah yang cenderung bersifat deskriptif umum.

2. Andi Wahyudi dkk 2023, Universitas Lancang kuning Pekanbaru. Dengan judul: **"KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK PEKANBARU",** PDAM Tirta Siak tersebut merupakan Penyediaan kebutuhan sumber air bersih di suplai oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih sebagai perusahaan daerah untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani keluhan masyarakat akan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meng Kualitas pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru. Teori yang digunakan Menurut Konsep Kualitas pelayanan menurut *Zeithaml* (Hardiansyah: 2018:46) dengan indikator *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurence* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sudah dirasakan

baik dalam hal pemenuhan kebutuhan dan pendistribusian air bersih bagi pelanggan di kota pekanbaru walaupun demikian masih ada penghambat atau kendala dalam penyelesaian pelayanan secara teknis dilapangan yang dikarenakan banyaknya cakupan pelayanan yang diberikan oleh PT PDAM Tirta Siak dalam memberikan layanan pelanggan apalagi ketika harus dikerjakan bersamaan dan banyaknya klaim dari pelanggan tentang adanya kerusakan yang terjadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Andi Wahyudi memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**.** Selain itu, kedua penelitian juga menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan e*mpathy* sebagai dasar dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan, persamaan lainnya terletak pada tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui dan meng bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penyediaan air bersih. Dengan demikian, kedua penelitian memiliki fokus yang sama dalam melihat sejauh mana pelayanan PDAM mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Meskipun memiliki kesamaan, terdapat beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan pertama terletak pada lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian penulis dilakukan di lokasi yang berbeda yaitu desa tangkawang,

perbedaan kedua terletak pada hasil penelitian, dimana penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM sudah tergolong baik, meskipun masih terdapat kendala seperti pelayanan teknis di lapangan dan banyaknya keluhan pelanggan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis lebih menekankan pada fenomena masalah yang masih menunjukkan adanya ketidaksesuaian pelayanan, seperti kualitas air yang belum konsisten, distribusi yang tidak stabil, serta lambatnya penanganan pengaduan, perbedaan ketiga terletak pada kondisi dan fokus permasalahan yang dikaji, dimana penelitian terdahulu lebih menyoroti hambatan secara umum seperti sarana prasarana dan sumber daya manusia, sedangkan penelitian penulis lebih menitikberatkan pada fenomena pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat berdasarkan kondisi aktual di lapangan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Menurut Pasalong (2022:147) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen.

Menurut Monir (Pasalong,2022:147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk Baratng atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

b. Unsur Pelayanan

Menurut Ruslan (Agus Hiplunudin, 2017:109-110), dalam konsep *service of excellence* terdapat empat unsur pokok, yaitu: kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang. Untuk melengkapi lebih lanjut, menurut Al Alif (Agus Hiplunudin, 2017:109-110), ada enam faktor pelayanan prima, yaitu:

1) *Ability* (Kemampuan) yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.
2) *Attitude* (Sikap) yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti customer service dan teller harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

3) *Appearance* (Penampilan) Penampilan seorang pegawai baik-baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

4) *Attention* (Perhatian) Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5) *Action* (Tindakan) Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

6) *Accountability* (Pertanggung jawaban) Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan prima itu sendiri bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Muhamad Sawir (2020:86-87) 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 hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Menurut Moenir (Muhamad Sawir, 2020:86-87) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Moenir (Muhamad Sawir, 2020:86-87), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut.

1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undengan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Khikmatul Islah Dkk (2024:120) Berdasarkan 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 Baratng, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan Baratng berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumne langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan 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.

c. Prinsip-Pelayanan Publik

Menurut Pandji Santosa & Tati Sarihati (2024:136-137) Demikian pentingnya kualitas dalam industri jasa telah mendorong pemerintah Negara di dunia untuk menerapkan konsep kualitas tersebut dalam pelayanan jasa mereka kepada pelanggan atau masyarakat. Pemerintah sesungguhnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat tersebut. Surat Keputusan Menpan No. 63 tahun 2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan prinsip-prinsip pelayanan yaitu harus memenuhi kriteria:

1) Kesederhanaan, menyangkut prosedur penyelenggaraan pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan 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) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
4) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
5) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
6) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
7) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
8) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
9) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

STIA AMUNTAI

10) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
11) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
12) Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
13) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
14) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
15) Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santunn, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

d. Standar Pelayanan Publik

Menurut Nashar (2020:36-38) Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menetapkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Dasar hukum. Peraturan perundang-undengan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2) Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
3) Sistem, mekanisme, dan prosedur. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk masalah pengaduan.
4) Jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5) Biaya atau tarif. Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan.
6) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7) Sarana, prasarana, dan atau fasilitas. Adanya peralatan-peralatan yang menunjang kinerja dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.
8) Kompetensi pelaksana. Kemampuan pemberi pelayanan publik yang berkompeten agar memberikan pelayanan yang professional.
9) Pengawasan internal. Suatu tindakan yang dilakukan agar para aparatur bekerja sesuai ketentuan yang telah ditentukan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

10) Pengaduan, saran dan masukan. Suatu aspirasi atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pelaksanaan.
11) Jumlah pelaksana. Satuan jumlah para aparatur yang bekerja memberikan pelayanan dalam suatu produk pelayanan.
12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Adanya sebuah kepastian bagi masyarakat penerima layanan agar hak-hak masyarakat dapat diterima dengan baik dan dipenuhi oleh aparatur pemberi layanan.
13) Evaluasi kinerja pelaksana. Proses pembenahan kinerja internal dari pemberi layanan dan pihak pihak yang terkait.

Penetapan komponen standarisasi pelayanan sebagaimana dimaksud di atas sesungguhnya dimaksudkan untuk menghasilkan output pelayanan yang optimal terutama untuk memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal

pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

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/*stakeholder.*

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al (Hardiyansyah, 2018:63-64), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:

1) Kemudahan dalam proses pelayanan
2) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
3) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
3) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2) Petugas/aparatur melakukan penanganan dengan cepat
3) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2) Petugas melayani dengan sikap ramah
3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)

f. Asas Pelayanan Publik

Menurut Lailul Marsyidah & Ilmi Usrotin (2020:27-29) Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi

dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Mentri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci Menurut Lailul Marsyidah & Ilmi Usrotin (2020:27-29) sebagai berikut:

1) Transparansi, asas ini menghendaki ada nya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2) Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undengan
3) Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan public harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4) Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung /mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kenutuhan dan harapan masyarakat.
5) Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

STIA AMUNTAI

Asas pelayanan publik yang wajib untuk dipenuhi dalam proses pelayanan publik yaitu harus memiliki prinsip pelayanan dan asas transparansi, kondisional, akuntabilitas, partisipatif, hak, keamanan, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan. Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka dari itu asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa

menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

g. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2016:88–119), terdapat enam faktor yang memengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1) FaktorKesadaran
   Kesadaran merupakan sikap dan tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki kesadaran tinggi akan melaksanakan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh, disiplin, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.
2) FaktorAturan(Sistem/Prosedur)
   Aturan merupakan pedoman yang mengatur mekanisme pelaksanaan pelayanan. Adanya peraturan, standar operasional prosedur (SOP), dan ketentuan pelayanan yang jelas akan menciptakan kepastian pelayanan, baik dari segi prosedur, waktu, maupun biaya sehingga pelayanan dapat berjalan secara tertib dan transparan.
3) FaktorOrganisasi
   Organisasi merupakan wadah yang mengatur pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta koordinasi antarpegawai dalam penyelenggaraan pelayanan. Organisasi yang baik akan mendukung pelayanan yang efektif dan efisien.
4) Faktor Kemampuan dan Keterampilan Petugas (Sumber Daya Manusia)
   Kemampuan dan keterampilan petugas merupakan faktor penting dalam pelayanan publik. Petugas harus memiliki pengetahuan, keahlian, pengalaman, dan kompetensi yang memadai agar mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan berkualitas. Peningkatan kemampuan dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan.
5) Faktor Sarana Pelayanan (Sarana dan Prasarana serta Teknologi)
   Sarana pelayanan meliputi seluruh peralatan, perlengkapan kerja, fasilitas, dan teknologi yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memperlancar proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

3. Perusahaan daerah

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5/1962, sebagai Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum. memupuk pendapatan. Dalam penjelasan Undang-Undang No.5 Tahun 1974, tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaandaerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah.

PDAM merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5/1962, sebagai berikut:

1. Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat:
   a) Memberi jasa
   b) Menyelenggarakan kemanfaatan umun
   c) Memupuk pendapatan
2. Jenis-Jenis Pelayanan
   a) Pendistribusian air bersih ke pelanggan
   b) Pembayaran Rekening Air Minum
   c) Emergensi kebakaran/acara keislaman melalui mobil UPBS (pemadam)
3. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi

nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketenteraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu Direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada di bawah pengawasan Kepala Daerah pemegang saham/saham prioritet atau badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan di atas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada profit. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Hardani (2020:321-322) Kerangka berpikir adalah sebuah model atau gamBaratn yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Sebaiknya kerangka berpikir dibuat dalam bentuk diagram atau skema, dengan tujuan untuk mempermudah memahami beberapa variabel data yang akan dipelajari pada tahap selanjutnya. Kerangka berpikir dapat dikatakan sebagai rumusan-rumusan masalah yang sudah dibuat berdasarkan dengan proses deduktif dalam rangka menghasilkan beberapa konsep dan juga proposisi yang digunakan untuk memudahkan seorang peneliti merumuskan hipotesis penelitiannya.

Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Menjadi

Perusahaan Perseroan Daerah Air Minum PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) merupakan dasar hukum dalam upaya meningkatkan profesionalisme, efektivitas pengelolaan, dan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat. Dengan perubahan bentuk hukum menjadi Perseroda, PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) diharapkan mampu memberikan pelayanan air bersih yang lebih baik, optimal, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan pelayanan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara, seperti kualitas air yang masih keruh dan berbau, distribusi air yang tidak stabil, serta lambatnya penanganan pengaduan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63–64), yang meliputi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), assurance (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Tirta agung Amuntai (Perseroda) dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka konsep sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

