

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Penelitian terdahulu memiliki peran penting dalam membantu peneliti memahami pengetahuan yang telah ada dalam bidang yang diteliti, mengidentifikasi celah pengetahuan yang masih perlu diisi, dan menunjukkan orisinalitas penelitian baru yang akan dilakukan. Sebelum menyusun penelitian ini, peneliti telah mempelajari beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian ini nantinya.

Menurut Randi (2018:15) Penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang dilaksanakan. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai sumber inspirasi untuk membantu pelaksanaan penelitian.

1. Hendrawan Eko Saputro (2021), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta "KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MAKMUR KABUPATEN SUKOHARJO" Berdasarkan hasil penelitian dan

pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan indikator- indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu bukti langsung (*Tangible*) kehandalan (*Reliability*) daya tanggap (*Responsiveness*) jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik hanya saja dari segi empati pelanggan merasa pihak PDAM belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan karena masih adanya keluhan dari pelanggan, mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kuantitas air. Walaupun dari indikator yang lain pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan indikator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap (*responsiveness*). Dapat dilihat dari ketanggapan pegawai pdam dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan jaminan dapat dilihat dari keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan akan tetapi, PDAM adalah perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sementara itu, faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah:

- a) Faktor kesadaran
- b) Faktor aturan
- c) Faktor organisasi
- d) Faktor pendapatan
- e) Faktor kemampuan dan keterampilan
- f) Faktor sarana pelayanan

Dari berbagai faktor tersebut memang berlaku di PDAM dan sudah di implementasikan dengan baik oleh pihak PDAM. Hal ini dapat dilihat dengan pegawai yang sudah mempunyai kesadaran yang tinggi dengan apa yang harus dia kerjakan. Adanya aturan yang sudah dibuat yang mengingatkan para pegawai dalam bekerja, apabila menyalahi aturan akan mendapatkan sanksi yang tegas. Adanya pembagian tugas yang jelas dalam PDAM membuat para pegawai paham dengan tugasnya masing-masing. Pendapatan pegawai juga dirasa sudah sesuai dengan golongan dan masa kerjanya. Para pegawai juga sudah terampil dalam bidangnya masing-masing dan mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Selain itu kantor pdam juga sudah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kerja pegawainya.

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM, diantaranya;

- a) Faktor musim, dalam hal ini pada saat musim kemarau. Pada saat musim tersebut PDAM sangat susah mencari sumber air.
- b) Faktor pipa PDAM yang sudah tua. Pipa yang sudah tua dapat menyebabkan penurunan kualitas air.

- c) Faktor wilayah, dalam hal ini wilayah Sukoharjo yang relative lebih mudah mendapatkan sumber air menyebabkan banyak penduduk yang sudah menggunakan air sumur. Hanya penduduk perkotaan dan yang benar jauh dari sumber air yang menjadi pelanggan PDAM.
 - d) Faktor dari luar organisasi dalam hal ini PDAM juga mempengaruhi pelayanan. akan menghambat pelayanan apabila listrik padam.
 - e) Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air.
2. Norhalisah (2022), Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai “Kualitas Pelayanan Pada Penyedia Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Di Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Air adalah unsur yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Pentingnya penyediaan air untuk kelancaran aktivitas masyarakat, maka peningkatan kebutuhan terhadap penyediaan air bersih perlu ditinjau lanjuti dengan menyediakan layanan penyediaan air bersih baik itu dari pemerintah, swasta maupun dari masyarakat itu sendiri. Untuk mendukung kapasitas pemerintah dalam menyediakan air minum dan sanitasi yang memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (PAMSIMAS) merupakan salah satu program pemerintah pusat dalam pembangunan yang masuk kedesa-desa untuk menyelesaikan segala permasalahan yang berhubungan dengan air dan

lingkungan yang berbasis masyarakat. Pembangunan program PAMSIMAS ini sendiri sebenarnya telah mencapai target sekitar 100% namun jika memang program ini telah mencapai target 100% seharusnya air bisa digunakan seluruh masyarakat yang berlangganan menggunakan air dari Program PAMSIMAS. Namun ada beberapa permasalahan yang dikeluhkan pelanggan PAMSIMAS diantaranya debit air yang kurang karena tong air yang tidak sesuai dengan jumlah pelanggan, pembayaran iuran sering kali terlambat karena belum ada tempat khusus untuk pembayaran iuran, tidak ada kepastian waktu pembayaran iuran, dan tidak ada dokumentasi mengenai jumlah pelanggan keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada penyedia air minum dan sanitasi berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada penyedia air minum dan sanitasi masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup berkualitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Pamsimas Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara yang pertama faktor pendukung yakni keadaan geografis desa Banjang yang daerah Rawa sehingga sumur bor tidak pernah kering untuk keperluan PAMSIMAS, kepastian biaya yang sudah disepakati bersama

dan petugas yang selalu melayani pelanggan dengan baik dan ramah. Sedangkan untuk faktor penghambat yang pertama Kurangnya dana atau anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang masih kurang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek kualitas air, tetapi juga pada persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan PDAM Unit IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah, sambil mempertimbangkan konteks lokal seperti keterbatasan infrastruktur dan kebutuhan masyarakat pedesaan. Perbedaan utama terletak pada jenis organisasi (PDAM dan PAMSIMAS), konteks geografis, dan fokus masalah. Penelitian terdahulu dilakukan pada wilayah dengan karakteristik geografis yang relatif mendukung ketersediaan sumber air, sedangkan penelitian ini dilakukan di wilayah dengan karakteristik pedesaan yang menghadapi berbagai kendala operasional, seperti keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, aksesibilitas pelayanan, serta ketergantungan masyarakat terhadap PDAM sebagai penyedia utama air bersih. Kondisi tersebut secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dapat memanfaatkan indikator Servqual dan temuan faktor pendukung/penghambat dari kedua penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan PDAM Unit Produksi

IKK Kasarangan, dengan penyesuaian terhadap karakteristik lokal dan permasalahan spesifik seperti keterbatasan petugas dan fasilitas.

B. Tinjauan Teori

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti raltif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian sesuai hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Adapun pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi- definisi yang berbeda pula.

Menurut Groetsh dan Devis, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Sinambela dkk, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Triguno, dalam Ismail Nurdin (2019:15), mengemukakan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang

berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut Trilestari, dalam Hardiyansyah (2018:48), mengemukakan bahwa terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses.

Menurut Kotler, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Fandy Tjiptono (2019:304), kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

a. Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman, dalam Hayat (2017:21) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang

diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang di berikan. 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.

Menurut Saefullah, dalam Hardiyansyah (2018:18), mengemukakan bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Menurut Ibrahim, dalam Hardiyansyah (2018:55), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Lukman, dalam Taufiqurokhman dan Evi Satispi (2018:72), mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Agung Kurniawan, dalam Harbani Pasolong (2017:148), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

- a) Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian.
 - 3) keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik.
- c) Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi : Produk pelayanan pubik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

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

b. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Berdasarkan bentuknya, pelayanan publik dapat dikategorikan dalam 2 bentuk yakni :

a) Layanan Dengan Lisan

Layanan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan langganan, bidang layanan operasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, agar layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan, syarat-syarat yang harus dipenuhi:

- 1) Memahami benar-benar masalah yang termasuk dalam bidangnya.
 - 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperbolehkan kejelasan mengenai sesuatu.
 - 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
 - 4) Meski keadaan sepi tidak ngobrol atau bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
 - 5) Tidak melayani orang yang hanya sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.
- b) Layanan Melalui Tulisan

Melayani melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons, dalam Hardiyansyah (2018:50), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realita yang ada, yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Menurut Tjiptono (2019:146), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansa (2017), mengemukakan bahwa perasaan seseorang senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

a. Kepuasan

Kepuasan menurut Gibson, dalam Harbani Pasolong (2017:166), yaitu kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas. Kepuasan merupakan suatu nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu proses membandingkan keberadaan atau penampilan suatu produk diminati terhadap nilai-nilai yang diharapkan.

b. Pelanggan

Pelanggan merupakan seseorang yang secara berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau pendapatan jasa dengan pembayar produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan yaitu bila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan konsumen, biasanya pelanggan merasa puas. Secara sederhana, tingkat kepuasan seseorang. pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan sebelum pembelian. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Pengalaman kepuasan yang dirasakan berulang kali akan menaikkan tingkat kepuasan keseluruhan dan memudahkan pelanggan untuk menyusun ekspektasi yang jelas dimasa datang. Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan yang berupa loyalitas pelanggan dan gethok tular (work of mouth).

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara objektifias dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kualitas pelayanan. Pengukuran tersebut berarti bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat pelayanan administrasi mereka. Untuk memudahkan pengkajian kualitas

pelayanan lebih lanjut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Hardiyansyah (2018:64), ada lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu:

- 1) *Tangible* (wujud langsung), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan dan kemauan untuk bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan petugas memberikan pelayanan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.
- 5) *Empathy* (empati), yang meliputi keramahan dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Menurut Tjiptono (2019:305) terdapat lima indikator utama dalam kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Reliabilitas (*reliability*)
- 2) Daya tanggap (*responsoniveness*)
- 3) Jaminan (*assurance*)
- 4) Empati (*emphaty*)
- 5) Bukti fisik

Menurut Vincent Gaspersz dalam (Ardane, 2017) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramah tamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta kualitas pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data.
7. Variasi model kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi

untuk memberikan pola-pola baru dalam kualitas pelayanan serta features dari kualitas pelayanan.

8. Kualitas pelayanan pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya.
10. Atribut pendukung kualitas pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas musik, AC dan sebagainya.

5. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Di dalam memberikan pelayanan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan. Pengaruh disini bisa bersifat positif jika adanya faktor tersebut dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan sebaliknya bisa pula menghambat. Faktor-faktor tersebut adalah :

1) Kesadaran

Kesadaran pegawai pada segala tingkat terhadap tugas/ pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2) Aturan

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerja dapat berjalan teratur dan terarah. Manusia adalah sebagai subjek aturan, maka di dalam membuat aturan dapat berdasarkan pertimbangan kewenangan pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, dan kedisiplinan.

3) Organisasi

Organisasi pelayanan adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

a) Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan dan tenaga pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas.

b) Kemampuan dan keterampilan

Kemampuan dan keterampilan perlu dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi. Robert R Katz menyebutkan ada tiga jenis kemampuan dasar yang dimiliki orang-orang dalam organisasi agar bisa berhasil, yaitu : kemampuan teknik, kemampuan bersifat manusiawi, dan kemampuan membuat konsepsi.

c) Sarana dan pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama, alat pembantu atau penunjang pelaksanaan pekerjaan dan juga

berfungsi sosial dalam rangka memenuhi kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi tersebut.

6. Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan pelayanan perusahaan daerah air minum sebagai sarana penyediaan air bersih. Perusahaan daerah air minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah yang bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Perusahaan daerah air minum merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dibidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum sebagai unsur pelayanan publik, harus mengutamakan aspek sosial. Hal ini tercermin di dalam penetapan harga produk lebih mempertimbangkan kemampuan masyarakat, namun dibalik fungsinya sebagai insur pelayanan publik juga tidak terlepas dari dimensi ekonomi, yaitu mencari keuntungan, karena menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah. Maksud dari Perusahaan Daerah Air Minum di atas adalah merupakan satu-satunya perusahaan yang mengangani pelayanan dalam penyediaan air bersih yang dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja untuk memproduksi air yang berkualitas sesuai harapan pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

a. Pembayaran administrasi

Pembayaran adalah sistem yang menyangkut seperangkat aturan, lembaga atau mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dan guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Ketentuan pembayaran sudah disediakan dikantor yang berhubungan dengan sistem pembayaran.

b. Perbaikan dan pemasangan meter baru

Untuk mengatasi perbaikan dilakukan dengan mengupayakan dalam segi perbaikan serta pelayanan pemasangan meteran baru adalah pesangan yang diminta oleh konsumen baru biasanya harus mengikuti proses administrasi dan prosedur-prosedur yang ada.

c. Pencatatan meter

Pencatatan meter ini biasanya dilakukan oleh petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) setiap bulan sekali dimana petugaa mengunjungi tiap rumah kerumah untuk mencatat hasil kubikan air yang dipakai dengan yang tercatat dimeteran air.

C. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis mengangkat masalah tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian merupakan suatu kegiatan penyelidikan yang dilakukan menurut metode ilmiah bertujuan untuk mendapatkan data baru. Menurut Goetsch dan Devis, dalam Hardiyansyah (2018:49), kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Maka permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Hal ini dilihat dari aspek kemampuan personil, sarana atau fasilitas pelaksanaan pelayanan, prosedur dari mekanisme pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi/menghambat peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada pelanggan, seorang aparatur dituntut harus bisa beradaptasi dengan prioritas pelayanan masyarakat sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pasti selalu ada masalah-masalah atau hambatan-hambatan yang dihadapi, seperti diantaranya sumber daya manusianya yang kurang mendukung, sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat kerangka pemikiran pada gambar 2.1 sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

