

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Konsep Pelayanan Publik**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan “prima” dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu yang sangat baik, sempurna, atau utama.

Pasolong (2010:128) Pelayanan adalah aktifitas seorang atau kelompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan. Monir (2003:16) dalam pasolong (2010:128) mengemukakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Agung Kurniawan dalam Sinambela (2005:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata

cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:25) oleh Pasolong (2010:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan definisi pelayanan yang dipakai dalam keputusan MENPAN Nomor:81/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan lingkungan Pemerintah Daerah Kota Metro melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan melalui UPT AM Kota Metro dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi diatas merupakan definisi pelayanan umum yang berarti memproses pelayanan baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan oleh organisasi. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang tinggi dan bermutu (berkualitas). Dengan demikian dapat ditarik pengertian secara sederhana bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang bermutu. Lebih jauh lagi hakekat dari pelayanan umum yang berkualitas adalah berupa upaya-upaya sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat secara luas.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ Negara yaitu Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia

aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.1.2.1 Definisi Konsep Kualitas**

Kualitas merupakan kata yang relatif abstrak untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratannya, apabila persyaratan itu terpenuhi berarti kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik. Kualitas pada dasarnya mengandung tujuan yang sama dalam menentukan mutu pelayanan. Mutu pelayanan sebenarnya tidak dapat diukur secara kuantitatif karena merupakan hal yang maya, imajiner, rasa (abstrak) jadi bukan suatu besaran yang terukur, namun diperlukan indikator atau kriteria yang merupakan penentu kualitas pelayanan baik produk maupun jasa. Penentuan kriteria yang cocok dan sesuai dalam kualitas pelayanan jasa dan pengontrolan produk dapat terjamin kualitas keterlaksanaanya (Pasolong, 2010:132).

Definisi pelayanan yang berkualitas menurut Osborn dan Gebler (1995) dan Bloom (1981) dalam Pasolong (2010:133) memiliki pengertian bahwa pelayanan tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada masyarakat atau pelanggan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Kantor MENPAN telah membuat acuan asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Kepastian hukum;
2. Transparan;
3. Daya Tanggap;
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien;
6. Bertanggung jawab;
7. Akuntabilitas;
8. Tidak menyalahgunakan kewenangan.

Pedoman tentang sendi-sendi tata laksana pelayanan publik, yang pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Sendi-sendi atau prinsip-prinsip pelayanan dapat dipahami dengan penjelasan Kepmen PAN Nomor 81 tahun 1993 dalam Pasolong (2010:135) sebagai berikut:

**a. Kesederhanaan**

Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

**b. Kejelasan dan kepastian**

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- 1) Prosedur tata cara pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

**c. Keamanan**

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses

pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu yang terjamin.

#### **d. Keterbukaan**

Prinsip keterbukaan mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### **e. Efisien**

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan, antara lain: Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat, hendaknya tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan. Dalam merumuskan mekanisme kerja mengenal pengurusan prasyarat ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat terjadinya pengurusan yang berulang-ulang (mondar-mandir), sehingga waktu dan tenaga yang besar, serta berdampak biaya besar.

**f. Ekonomis**

Dalam penetapan tarif yang berkaitan dengan pelayanan, perlu diperhitungkan besarnya secara layak dan terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Mekanisme pelayanan agar dijaga tidak memberikan peluang terjadinya pungutan liar, sehingga tidak berdampak pada ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat. Dalam penetapan tarif pelayanan, agar tetap konsisten dan ada pada peraturan perundangan yang melandasinya.

**g. Keadilan yang merata**

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

**h. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Aspek-aspek terselenggaranya pelayanan umum yang baik sebagai berikut :

- 1) *Sederhana*, artinya dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit, dan persyaratannya mudah dipahami.
- 2) *Terbuka*, artinya masyarakat ingin dilayani secara jujur.
- 3) *Lancar*, artinya petugas pelayanan harus bekerja secara ikhlas dan sepenuh hati, dengan didukung sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan pelayanan itu sendiri.

- 4) *Tepat*, artinya pemberian pelayanan dapat dilakukan secara tepat arah dan sasarannya, tepat jumlahnya tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu.
- 5) *Lengkap*, artinya apa yang diharapkan dan diinginkan masyarakat terhadap suatu pelayanan tertentu dapat tersedia secara lengkap.
- 6) *Wajar*, artinya pelayanan dilakukan sebagaimana mestinya dan tidak dibuat-buat.
- 7) *Terjangkau*, artinya biaya pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat.

Inti pelayanan yang baik dan berkualitas adalah kepedulian terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat. Sehingga yang dimaksud dengan pelayanan yang berkualitas pada UPT AM Kota Metro adalah bagaimana UPT tersebut mampu memiliki respon yang tinggi dalam mendengar, menyerap, dan mengakomodasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas Pelayanan oleh UPT AM Kota Metro akan terwujud apabila apa yang menjadi harapan dan diperoleh masyarakat dan bagaimana pelayanan diberikan sesuai pada kenyataannya.

#### **2.1.2.2 Kriteria Kualitas Pelayanan Publik**

Fitzsimmons dalam Budiman oleh Sinambela (2006:7) kriteria pelayanan publik yaitu *Tangibles* ditandai dengan penyediaan sarana yang memadai SDM; *Reliability* ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *Responsiveness* yaitu keinginan melayani dengan cepat; *Assurance* perhatian

terhadap etika dan moral; *Empati* ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2010:135) mengungkapkan bahwa penilaian kualitas pelayanan jasa dievaluasi oleh lima dimensi besar yaitu : (1) *Tangibility* (kasat mata) mengukur penampilan fisik, peralatan yang tersedia, sarana komunikasi untuk pelayanan. (2) *Reliability* (keandalan) atau mengukur kemampuan institusi dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan untuk konsistensi layanan agar mampu memenuhi syarat validitas; (3) *Responsiveness* (daya tanggap) membantu memberikan pelayanan cepat atau ketanggapan institusi dalam memberi layanan dengan segera; (4) *Assurance* (jaminan) mengukur kemampuan dengan kesopanan karyawan agar timbul rasa percaya atau jaminan pelayanan sebaik mungkin; dan (5) *Empathi* atau kemampuan mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen dalam bentuk perhatian yang diberikan karyawan tersebut untuk memenuhi keinginan *customer*.

Cristopher Lovelock (1994:100) oleh Rangkuti (2002:18) menemukan bahwa konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada mereka. Adapun kriteria tersebut adalah:

1. *Tangible*

Penampilan fasilitas fisik peralatan personel dan alat komunikasi.

2. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk membrikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Adalah cepat tanggap kemampuan pegawai dalam membantu konsumen dalam menyediakan jasa Dengan cepat sesuai yang diinginkan konsumen.

4. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.

5. *Empathi*

Pegawai harus memeberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

Berbagai pendapat ahli yang penulis kumpulkan sebagai dasar penilaian Kualitas pelayanan unit pelaksana dalam meningkatkan kinerja menjelaskan bahwa kriteria yang digunakan sangat beragam. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan deskripsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh (UPT) AM Kota Metro melalui pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dari perspektif pengguna jasa/pelanggan. Parameter yang digunakan penulis adalah *Tangible*, *Reliabilitas*, *Responsifitas*, *Assurance (jaminan)*, *Empati* dari penyelenggaran pelayanan air bersih di Kota Metro.

### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan tangibles atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan masyarakat selaku konsumen. *Tangibles* disini berupa tampilan atau penampilan fisik dapat diraba atau dilihat oleh konsumen, dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut (Lovelock oleh Rangkuti 2008:19)

Sedangkan bukti langsung yang dilakukan instansi misalnya pada UPT AM tersebut memberikan pelayanan pada masyarakat yang semisal meliputi fasilitas fisik dari sarana prasarana pendistribusian air, kapasitas penyediaan air bersih, kualitas air, waktu pendistribusian dan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai atau karyawannya, dan sarana komunikasi.

## **2. Reliabilitas**

Reliabilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bahwa UPT AM Kota Metro memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan terhadap pelanggan yang dijanjikan secara akurat. Dengan reliabilitas yang tinggi akan menciptakan kinerja yang baik dan akan terwujudnya kualitas pelayanan publik yang baik, sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat tentang pelayanan, dan apa yang diperoleh masyarakat atau dialami masyarakat sesuai dengan harapannya.

Kemampuan organisasi untuk menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya ditunjukkan dari produk- produk pelayanan yang diterimanya saja, tapi juga dari sikap petugas layanan selama memberikan pelayanan. Oleh karena itu sikap yang sopan, ramah, dan penuh perhatian harus benar-benar diperhatikan, karena hal tersebut sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap keseluruhan proses pelayanan yang diterimanya.

UPT AM Kota Metro yang sangat sibuk setiap harinya dengan pekerjaan yang membutuhkan ketelitian, kecepatan, dan keterampilan kerja yang tinggi, maka bagaimana menjaga sikap agar tetap sopan, ramah, dan penuh perhatian yang harus dimulai dari pagi sampai sore merupakan hal yang tidak mudah, apalagi instansi tersebut menangani sekian banyak pelanggan yang membutuhkan pelayanan terhadapnya.

### **3. Responsifitas**

Menurut Lovelock (dalam Rangkuti 2008:18) responsifitas merupakan kemampuan unit pelaksana untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsifitas menunjuk pada keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagai pengguna jasa.

Responsifitas masuk sebagai salah satu kriteria pelayanan karena responsifitas secara langsung menggambarkan kemampuan unit pelaksana dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyediakan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan (Rangkuti 2008:18). Responsifitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan dari unit pelaksana dalam mewujudkan misinya. Menurut Dwiyanto oleh Pasolong (2010:179) unit pelaksana yang menunjukkan Responsifitas yang rendah dengan sendirinya nantinya memiliki kinerja yang buruk juga.

### **4. Assurance (jaminan)**

Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka pihak pemberi layanan dalam hal ini UPT AM Kota Metro harus lah memiliki pengetahuan, perilaku yang baik dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan agar tercapai peningkatan kinerjanya. Menurut Zeithhmal, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2010:19) menyatakan bahwa adanya jaminan kemampuan

meyakinkan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya oleh pelanggan/konsumen. Dengan begitu pelanggan akan selalu mendapat jaminan akan perilaku dan kesopanan yang disuguhkan pegawai.

## 5. Empati

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dengan memberikan hal hal yang terlihat sesuai aturan saja tapi juga menggunakan empati atau rasa terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian terhadapnya. Menurut Pasolong (2010: 135) empati bisa berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

**Tabel 2.1 Definisi Konsep Kriteria Kualitas Pelayanan**

No	KRITERIA	FOKUS PENELITIAN
1	<b>Tangible</b>	Pelayanan UPT AM Kota Metro dalam memberikan kualitas pelayanan secara nyata (Tangible) berupa fasilitas fisik, sarana prasarana, pelayanan di loket, penampilan dan disiplin pegawai, pendistribusian air, kapasitas penyediaan air bersih, kualitas air, waktu pendistribusian dan sarana komunikasi kepada masyarakat.
2	<b>Reliabilitas</b>	Bentuk pelayanan UPT AM Kota Metro dalam upaya meningkatkan kejelasan prosedur pelanggan baru, keakuratan tarif, kewajaran dan keadilan biaya bagi masyarakat tergolong kurang mampu ( <i>reliabilitas</i> ) kepada masyarakat.
3	<b>Responsifitas</b>	Bentuk pelayanan UPT AM Kota Metro dalam upaya meningkatkan perhatian serius dan memadai dalam pelayanan administratif serta teknis, kecepatan dalam menanggulangi pengaduan gangguan, kesopanan serta keramahan pegawai ( <i>responsifitas</i> ) kepada masyarakat.
4	<b>Assurance</b>	Bentuk pelayanan UPT AM Kota Metro dalam upaya meningkatkan jaminan mutu pelayanan, kejelasan bagi pelanggan baru, profesionalitas kerja pegawai, kepastian biaya dan kualitas air ( <i>assurance</i> ) kepada masyarakat.
5	<b>Empati</b>	Pelayanan UPT AM Kota Metro dalam merasakan kebutuhan masyarakat, kedekatan emosional dan kesabaran menghadapi semua pelanggan baik yang tidak dikenal, tanpa membedakan status sosial dan ekonomi ( <i>empati</i> ) terhadap gangguan pelayanan.

## **2.2 SOP Pelayanan Air Bersih di UPT AM Kota Metro**

### **2.2.1 Sistem Pelayanan Air bersih di UPT AM Kota Metro**

Pelaksanaan program atau perencanaan UPT untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa salah satunya adalah melalui perencanaan atau program penyempurnaan pipa transmisi dan distribusi, pelaksanaannya dilaksanakan oleh bagian distribusi. Hal tersebut dilakukan guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Penyempurnaan dilakukan dengan cara memasang pipa yang tepat sesuai dengan topografi wilayah penyaluran air UPT AM dan keadaan debit air yang akan melewati pipa tersebut. Hal ini dilakukan untuk mencegah kerusakan dini pada pipa yang pada akhirnya akan mengganggu pelayanan air bersih kepada pelanggan.

Sedangkan pembersihan pompa atau jetting secara rutin dilaksanakan oleh tenaga operasional bagian produksi dan distribusi. Dengan adanya pembersihan atau jetting ini, maka para pelanggan akan selalu memperoleh air yang bersih. Hal ini diharapkan akan mengurangi keluhan pelanggan akan keadaan air yang mengalir ke tempat tinggal mereka yang tidak sesuai dengan ketentuan air bersih. Hal ini sering terjadi pada musim penghujan, dimana keadaan pipa yang tidak baik akan mudah mengalami difusi dengan air tanah yang mengalir disekeliling pipa.

Untuk pencaharian sumber baru, telah dikemukakan pada bagian produksi, karena pelaksanaan pencaharian ini dilakukan oleh bidang produksi.

Dibangunnya sumber-sumber baru yang memiliki letak yang berdekatan dengan pemukiman pelanggan akan mempertinggi debit air yang mengalir sehingga kebutuhan air minum para pelanggan akan terpenuhi tanpa adanya gangguan kemacetan aliran air pada pipa akibat debit air yang kurang karena letak sumber air yang sangat jauh dari tempat yang bersangkutan.

Prosedur pelayanan bagi para pelanggan yang merasa kurang memperoleh haknya dalam mendapatkan air bersih, dapat segera melaporkan segala keluhan kepada UPT AM langsung melalui line telepon maupun datang langsung ke Kantor UPT AM pada bagian langganan. Pelaksanaan pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan akan dijalankan langsung setelah bagian langganan mendata jenis keluhan dan pengaduan. Bagian operasional akan segera melakukan perbaikan tanpa adanya biaya perbaikan.

Bagian pelayanan terhadap pelanggan memberikan informasi aktual kepada masyarakat apabila terdapat gangguan pelanggan. Bagian pelanggan di UPT AM melayani selama jam kerja untuk gangguan pelayanan dengan membuat jadwal piket pada pagi hari, sore hari dan malam hari oleh pegawai yang ditempatkan pada pos tersebut. Sarana dan prasarana juga diperlengkap untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan seperti penambahan line telepon dan penambahan kendaraan operasional, perbaikan terhadap mesin-mesin pengolahan air dan pipa-pipa sambungan.

Sesuai dengan program yang telah ditetapkan oleh Satuan Pengawas intern, maka pengawasan secara langsung dilakukan dengan memeriksa keadaan pos pengaduan. Pegawai yang ditempatkan pada pos pengaduan harus selalu siap pada tempatnya dan dengan segera mendata dan melaporkan pengaduan kepada pimpinan agar segera dapat dilakukan tindakan penanganan. Pengawasan secara tidak langsung dan pengelolaan data langganan. Bagian langganan berhak untuk melakukan penutupan aliran air kepada pelanggan apabila terjadi keterlambatan dalam pembayaran rekening oleh pelanggan setelah disetujui oleh Kepala UPT AM. Pengawasan dilakukan agar tidak terjadi kerugian atas kehilangan air yang terjadi akibat menunggaknya pembayaran rekening air.

Ada beberapa hal pokok tentang Sistem Pelayanan Air bersih di UPT AM Kota Metro yaitu:

- 1) Pelayanan air bersih kepada masyarakat harus memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas.
- 2) Aspek kualitas air bersih yang digunakan oleh pelanggan harus memenuhi syarat kebersihan oleh pemerintah melalui dinas kesehatan.
- 3) Air minum yang tidak memenuhi syarat kualitas air bersih dilarang didistribusikan kepada masyarakat.
- 4) Aspek kuantitas yang dimaksud adalah dengan memperhatikan kapasitas air yang tersedia untuk disalurkan kepada masyarakat secara merata.

- 5) Aspek kontinuitas adalah system pengaliran dilakukan secara terus menerus dengan menggunakan batas aliran air secara benar agar waktu distribusi air berjalan lancar, adil dan merata.
- 6) Sistem pelayanan air minum dilakukan melalui system jaringan perpipaan. Dengan pipa distribusi dilakukan dengan cara sambungan langsung kerumah, melalui kran umum bagi masyarakat kurang mampu atau belum terlayani dan melalui sarana lain dengan persetujuan UPT AM Kota Metro.
- 7) Jaringan perpipaan bukan melalui sumur dangkal, sumur pompa tangan, bak penampungan air, instalasi air kemasan atau bangunan perlindungan air.

### **2.3 Konsep *Public Good***

Sesuai dengan teori *Public Good*, dimana penanganan jasa dan barang tidak bisa diatur melalui pasar baik dalam produksi, harga dan distribusinya. Dalam konsumsinya tidak bisa dipisahkan antara pelanggan yang membayar dengan orang yang tidak membayar, kolektif/tidak bisa diketeng, Indiahono (2009:59). Beda halnya dengan air bersih yang tergolong Barang Toll atau *Toll Goods* yaitu *natural resources* yang dikonsumsi secara bersama tetapi dapat dipisah antara yang sudah membayar atau tidak (Savas : 2000) dalam Duadji (2013:18).

Barang publik adalah barang yang mudah ditemukan dalam kehidupan bermasyarakat dalam suatu negara. Secara singkat, barang publik merupakan barang yang dapat dikonsumsi siapapun tanpa mempengaruhi manfaat yang

diperoleh pihak lain yang juga menginginkan akses terhadap barang publik tersebut.

Teori mengenai barang publik disepakati dikembangkan pertama kali oleh seorang ekonom Amerika yang bernama Paul A. Samuelson (1915-2009). Dalam karya tulisnya pada tahun 1954 yang berjudul *The Pure Theory of Public Expenditure*, ia mendefinisikan barang publik atau sebagaimana yang disebut dalam karya tulisnya sebagai “*collective consumption good*” (barang yang dikonsumsi secara kolektif/bersama-sama), sebagai berikut :..*goods which all enjoy in common in the sense that each individual's consumption of such a good leads to no subtractions from any other individual's consumption of that good...*

#### **2.4 New Public Management (Manajemen Publik Baru)**

New Public Management (Manajemen Publik Baru) yang mana menurut Ferlie dalam Keban (2004: 25) oleh pasolong (2010:34) menyebutkan mengenai *Orientasi in Search of Excellence* yaitu mengutamakan kinerja yang optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan, sumber daya manusia dan teknologi. Paradigma ini lebih berfokus kepada manajemen yang responsif terhadap perubahan dan kepuasan pelanggan merupakan bentuk manajemen yang berusaha mengupdate kemajuan bagi perusahaan. Ada pergeseran kearah pemecahan ke unit/ organisasi yang lebih kecil langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik yang tidak kaku (*Street Level Bireaucracy*).

Hal ini dilakukan sebuah manajemen agar mengetahui perkembangan kebutuhan apa saja yang menjadi trend dan selera bagi customer-nya demi keberlangsungan sebuah perusahaan dalam persaingan bisnis yang kompetitif. Pengoptimalan kinerja perusahaan dilakukan semaksimal mungkin untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa atau pelanggan.

## **2.5 Kerangka Berfikir**

Begitu penting bagi penduduk suatu wilayah atau regional untuk mendapatkan pelayanan air bersih. Peranan pemerintah sangat dibutuhkan sebagai wujud negara dalam menjamin ketersediaan air bersih bagi rakyatnya. Pemerintah mampu menjalankan misi ini melalui Pemerintah Daerah Kota Metro melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan atau unit pelaksana yang mana memiliki tanggung jawab dalam memenuhi ketersediaan layanan air bersih. Pemerintah Daerah Kota Metro melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan ini mengemban misi sosial terhadap masyarakat. Namun begitu kenyataan dilapangan masih terdapat beberapa masalah yang ditemui dalam hal kualitas pelayanannya seperti kualitas air, kuantitas dan waktu pendistribusian air serta pelayanan terhadap pengaduan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan landasan teori yang telah dipaparkan diatas, maka pembahasan kualitas pelayanan UPT AM Kota Metro ini mengambil masalah tentang kualitas pelayanan penyediaan air bersih dari

UPT AM Kota Metro kepada masyarakat sebagai pelanggan. Data-data yang peneliti kumpulkan berdasarkan observasi langsung lapangan. Untuk memperjelas, maka dibuat arahan pemikiran sebagai landasan dalam melakukan penelitian berdasarkan lima kriteria yaitu :

1. *Tangible,*
2. *Reliabilitas,*
3. *Responsifitas*
4. *Assurance*
5. *Empati*

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini untuk mempermudah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang baik didasarkan deskripsi dari keluhan pelanggan. Dengan demikian apabila UPT AM Kota Metro dalam memberikan pelayanan dapat berjalan dengan baik, maka akan mendapatkan hasil evaluasi yang nantinya akan ditindak lanjuti instansi terkait agar menjadi acuan peningkatan kinerja pegawai. Dalam penelitian ini UPT AM Kota Metro kehadirannya memiliki misi melindungi kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan air bersih. Dalam kaitannya dengan peran pemerintah daerah dan masyarakat sebagai kontrol terhadap unit pelaksana dalam hal ini diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan untuk mengetahui apakah visi dan misi UPT AM Kota Metro sudah tercapai atau belum serta pelayanan sudah berkualitas atau tidak sebagai perwujudan tata kelola pemerintahan daerah yang baik.

**Bagan 2.1 Kerangka Berfikir Kualitas Pelayanan UPT Air Minum Kota Metro**