

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Sistem Jaringan Air Bersih**

Air adalah system jaringan air bersih berasal dari sumber air baku yang diolah pada *Instalasi Pengolahan Air / IPA / WTP*. Air yang telah diolah tersebut kemudian dialirkan melalui pompa – pompa transmisi ke reserboir (tandon) dan distribusi sehingga melayani konsumen dengan tekanan air yang cukup ditingkat konsumen dengan tolak ukur minimal 10 meter kolom air sebesar atau sebesar 1(satu) atm.

Hal yang sangat penting sekali untuk menjaga dan mengatur seluruh peralatan sistem tersebut, sehingga menjamin pengadaan air bersih yang memenuhi kuantitas / debit aliran yang diinginkan pelanggan, juga mencakup kualitasnya dan dengan demikian harus diperhatikan pemeliharaan seluruh peralatan sistemnya

Adapun komponen sistem jaringan air bersih adalah terdiri dari :

- Sumber air baku;
- Fasilitas Intake/pengambilan;
- Transmisi air baku;
- Reservoir / Tandon air baku;
- Instalasi pengolahan Air / IPA / WTP;
- Sistem pipa transmisi air bersih;
- Sistem pipa distribusi air bersih;
- Sistem pipa pelayanan / servis kepada pelanggan.

Secara umum pengelolaan dan proses infrastruktur untuk Water Supply System dapat dijelaskan sebagai berikut (hal 287, manajemen & rekayasa Infrastruktur Oleh Robert J. Kodoatie Ph.D,2003)

#### **a) Explorasi sumber daya air :**

- Sumber air permukaan (sungai, danau, waduk, dll)

- Sumber daya air tanah (sumber air/springs, pemompaan dll)

**b) Pengolahan (Treatment) :**

Untuk memenuhi kwalitas air tertentu dan atau dalam rangka meningkatkan nilai tambah dari air, maka air dalam sumber pada umumnya harusah memenuhi proses lanjutan berupa :

- Penjernihan dari partikel lain (sedimentation, flocculation, filtration dll);
- Pengontrolan bacteria air (disinfection, ultra violet ray, ozone treatment, dll);
- Komposisi kimia air (aeration, iron dan managanese removal, carbon activated) dll).

**c) Penampungan (storage) :**

- Penampungan bahan baku air (waduk, sungai / long storage);
- Penampungan bahan baku air olahan (Tangki tertutup, kolam terbuka dll);

**d) Transmisi**

Truck tangka, kapal tanker air dan moda lain (tapi ada resiko kehilangan, tidak dapat menjamin tepat waktu, debit dan kualitas air) :

- Jaringan pipa transmisi dari pipa primer ke pipa sekunder
- Bak Pelepas tekan;
- Pipa transmisi (minimum kehilangan, dapat menjamin tepat waktu, debit, dan kualitas);

**e) Pipa distribusi ke pelanggan :**

- Sistem jaringan pipa;
- Sistem tampungan / reservoir;
- Fittings;
- Control;
- Valve-valve / katup dan pompa.

## 2.2 Konsep kualitas pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan umum, dan definisi “Pelayanan umum merupakan suatu rangkaian tindakan, kepada orang-orang dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan, dan hubungan interpersonal, yang tercipta keberhasilan dan kepuasan” (LAN, 2004).

Menurut Haryatmoko (2011), Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari Masyarakat, Masyarakat yang terdiri oleh sekelompok orang atau manusia yang selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada Administrasi, yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik, yaitu suatu pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sementara menurut Mohammad dalam Mahsyar (2011), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat pada aspek-aspek seperti, aturan pelaksanaannya, dan dukungan sumber daya manusia, serta, manajemen kelembagaan.

Kualitas layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menguraikan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pendapat negatif yang terbentuk 15 berkenaan dengan organisasi publik timbul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Pelayanan publik pada dasarnya dapat di definisikan sebagai suatu aktivitas seseorang atau sekelompok dan organisasi baik itu secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan. Pasolong dalam Sabariah (2015 :3).

Menurut Aritonang dalam Nurbaiti ( 2013 :21) Pelayanan adalah suatu kemampuan oleh perusahaan, dalam memberikan pelayanan yang secara akurat, handal, dapat dipercaya, dan memiliki tanggung jawab, atas apa yang telah di janjikan, serta tidak memberikan janji yang berlebihan, dan berupaya untuk menepati janjinya tersebut. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Brata dalam Nurbaiti (2013 :21) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk, karena adanya suatu proses pemberian layanan tertentu, dari pihak penyedia layanan, kepada pihak yang dilayani tersebut. Sedangkan menurut Kotler dalam Nurbaiti (2013 :21)

menyatakan bahwa, Pelayanan adalah suatu tindakan, dan kegiatan, yang dapat ditawarkan antara pihak satu kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan siapapun itu. Jadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan, melalui aktifitas atau kegiatan tertentu, yang dilakukan kepada satu pihak kepada pihak lainnya yang membutuhkan pelayanan, bukan dengan pelayanan yang hanya memberikan janji namun tidak ditepati.

### **2.3 Prinsip pelayanan publik**

Menurut Maxwell dalam Achmad (2010 :187), Prinsip-prinsip untuk mengembangkan Kualitas Pelayanan Publik, dapat dilihat dari faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal dipengaruhi antara lain melalui persaingan pasar yang semakin tinggi, termasuk didalamnya adalah persaingan organisasi pemerintah yang dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu kita perlu memahami faktor faktor eksternal tersebut diantaranya :

- a. Memulai sikap mengenali dinamika pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan.
- b. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan pelanggan.
- c. Mengembangkan tujuan badan usaha, dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan. Husaini, 2001 (dalam Achmad, 2010 : 186).

Faktor-faktor eksternal tersebut perlu direspon oleh setiap pucuk pimpinan, baik organisasi pemerintahan maupun bisnis, dengan menggunakan berbagai unsur, atau elemen, untuk menghasilka pelayanan, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang pada intinya adalah perlu memperbaiki kerja organisasi yang berorientasi kepada pemberian pelayanan publik yang prima (excellent publik service). Sedangkan faktor internal, adapun upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan yaitu terkait langsung sesuai mekanisme, dan sistem serta prosedur, dalam memberikan suatu pelayanan, oleh karena itu

diperlukan teknik, atau cara pada tingkat operasionalnya. Maxwell dalam Achmad (2010 :187), mengungkapkan beberapa kriteria untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, yaitu :

- a. Tepat dan Relevan, yaitu pelayanan mampu untuk memenuhi persepsi, dan kebutuhan individu, masyarakat.
- b. Tersedia, yaitu pelayanan yang dapat di jangkau, oleh semua orang, atau kelompok yang di prioritaskan.
- c. Bisa menimbulkan rasa adil, yaitu terbuka dalam memberikan perlakuan bagi individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Bisa diterima, yaitu pelayanan yang memiliki kualitas, dan apabila dilihat dari teknik atau cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, tepat waktu, dan cepat, responsive, serta manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisiensi, yaitu suatu sudut pandang oleh pengguna pelayanan, dan dapat dijangkau melalui tariff, serta pajak oleh semua kalangan masyarakat. 21
- f. Efektif, yaitu memberikan keuntungan oleh pengguna, dan semua lapisan masyarakat. Dengan melihat prinsip-prinsip yang dikemukakan diatas, maka dapat ditemukan kata kunci sebagai tolak ukur yang utama dalam menilai pelayanan yang berkualitas adalah kepuasan pelanggan, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan tersebut berhasil memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Dan tentu untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dalam melakukannya, dan konsisten dalam setiap pekerjaan yang diterima sebagai pelayan publik untuk mencapai hasil yang baik.

### **2.3 Kualitas pelayanan publik**

Achmad (2010 :190), Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, beberapa faktor yang sering kita temui serta dapat mempengaruhi dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik yang terdiri dari :

## 1. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi, memiliki fungsi yang sangat penting dalam organisasi, sehingga dengan struktur organisasi sangat memberi pengaruh terhadap suatu kualitas pelayanan. Oleh karena itu, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung sehingga dapat disusun dengan baik, antara pembagian kerja, dan disusun sesuai dengan kebutuhan, jelas wewenang tugas dan tanggungjawabnya, dan tingkatan dalam suatu organisasi, letak pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan untung rugi, dari sistem sentralisasi, dan desentralisasi yang berlebihan, yang bisa menimbulkan ketidakseimbangan dan dapat mengurangi semangat dalam melaksanakan kegiatan tertentu. Sedangkan Desentralisasi, yang berlebihan dapat mempersulit kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Oleh karena itu, Struktur Organisasi yang akan memberi dampak positif bagi tercapainya kualitas pelayanan. Akan tetapi, dimana ketika Struktur organisasi tidak disusun dengan baik, sehingga akan menghambat pemberian kualitas pelayanan publik yang baik. Manyur (2010 :191).

## 2. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah suatu kumpulan manusia yang mengabdikan, untuk kepentingan negara, dan pemerintahan, serta pegawai negeri. Tayibnapi dalam Achmad (2010 :193). Sedangkan menurut Moerdiono dalam Achmad (2010 :193), mengatakan bahwa aparatur pemerintah, merupakan semua pelaksana pemerintah yang memiliki kewenangan, berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Berkaitan dalam hal kualitas Pelayanan Publik, sehingga kemampuan aparat sangat memiliki peran yang penting, yaitu memberikan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu, Indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah :

- a. Tingkat pendidikan aparat
- b. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan
- c. Kemampuan melakukan kerjasama

- d. Memiliki Kemampuan terhadap perubahan yang dialami oleh organisasi.
- e. Memiliki Kemampuan dalam membuat rencana kegiatan.
- f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
- g. Tingkat tata kerja untuk mencari tata kerja yang baik.

#### **2.4 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

Achmad (2010 :190), Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, beberapa faktor yang sering kita temui serta dapat mempengaruhi dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik yang terdiri dari :

##### **1. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi, memiliki fungsi yang sangat penting dalam organisasi, sehingga dengan struktur organisasi sangat memberi pengaruh terhadap suatu kualitas pelayanan. Oleh karena itu, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung sehingga dapat disusun dengan baik, antara pembagian kerja, dan disusun sesuai dengan kebutuhan, jelas wewenang tugas dan tanggungjawabnya, dan tingkatan dalam suatu organisasi, letak pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan untung rugi, dari sistem sentralisasi, dan desentralisasi yang berlebihan, yang bisa menimbulkan ketidakseimbangan dan dapat mengurangi semangat dalam melaksanakan kegiatan tertentu. Sedangkan Desentralisasi, yang berlebihan dapat mempersulit kegiatan pengawasan dan koordinasi. Oleh karena itu, Struktur Organisasi yang akan memberi dampak positif bagi tercapainya kualitas pelayanan. Akan tetapi, dimana ketika Struktur organisasi tidak disusun dengan baik, sehingga akan 26 menghambat pemberian kualitas pelayanan publik yang baik. Manyur (2010 :191).

##### **2. Kemampuan Aparat**

Aparatur pemerintah adalah suatu kumpulan manusia yang mengabdikan, untuk kepentingan negara, dan pemerintahan, serta pegawai negeri. Tayibnapi dalam Achmad (2010 :193). Sedangkan menurut Moerdiono dalam Achmad (2010 :193), mengatakan bahwa aparatur pemerintah, merupakan semua pelaksana pemerintah yang memiliki kewenangan, berdasarkan pendelegasian dari

Presiden Republik Indonesia. Berkaitan dalam hal kualitas Pelayanan Publik, sehingga kemampuan aparat sangat memiliki peran yang penting, yaitu memberikan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu, Indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah :

- a. Tingkat pendidikan aparat
- b. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan
- c. Kemampuan melakukan kerjasama
- d. Memiliki Kemampuan terhadap perubahan yang dialami oleh organisasi.
- e. Memiliki Kemampuan dalam membuat rencana kegiatan.
- f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
- g. Tingkat tata kerja untuk mencari tata kerja yang baik 27
- h. Tingkat kemampuan, untuk memberikan tanggung jawab kepada atasan.
- i. Tingkat ikut serta, dalam pemberian pelatihan yang berhubungan dengan tugasnya.

### 3. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan, merupakan suatu kesatuan dari suatu rangkaian pelayanan yang memiliki kaitan, baik itu dari bagian anak cabang dari sebuah sistem pelayanan terganggu, maka akan dapat mengganggu keseluruhan pelayanan. Yaitu apabila salah satu unsur pelayanan, seperti mahal nya biaya, dan kualitas pelayanan rendah, atau lamanya waktu pengurusan, maka itu akan merusak citra pelayanan disuatu tempat. Achmad (2010 :194).

#### 3. Sarana Pelayanan (Teknologi Pelayanan)

Menurut Moenir dalam Achmad (2010 :195), sarana pelayanan merupakan segala peralatan, dan perlengkapan kerja, serta fasilitas lainnya, memiliki fungsi sebagai alat utama, atau pembantu dalam pelaksanaan, dan juga berfungsi social, untuk kepentingan Masyarakat, yang memiliki hubungan dengan organisasi kerja itu sendiri. Adapun Fungsi sarana pelayanan anatara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa 28



- c. Kualitas produktivitas barang atau jasa
  - d. Kualitas produk yang baik dan terjamin
  - e. Mudah atau sederhana bagi pelakunya
  - f. Memberikan rasa nyaman, bagi orang yang memiliki kepentingan
  - g. Memiliki perasaan puas, terhadap orang yang memiliki kepentingan, dan bisa mengurangi sifat emosional.
- Berdasarkan uraian diatas, bahwa untuk menentukan kualitas pelayanan publik, sangat dipengaruhi oleh faktor Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat, dan Sistem Pelayanan, serta Sarana Pelayanan. Dari keempat Faktor ini saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, sehingga tidak dapat dipisahkan dalam menentukan suatu tinggi rendahnya, dan baik buruk suatu pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah itu sendiri. Semakin baik Struktur organisasi, Kemampuan aparat, Sistem pelayanan, dan Sarana prasarana, sehingga kualitas Pelayanan Publik bisa memberikan kepuasan kepada Masyarakat, sebagai pengguna hasil pelayanan.

## **2.5 Jenis jenis pelayanan publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik, karena adanya kepentingan yang berbagai macam bentuknya. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik, yang di berikan oleh pemerintah terbagi dalam tiga (3) bagian yaitu :

### **1. Pelayanan Administratif**

Pelayanan administratif merupakan suatu jenis pelayanan yang dilakukan oleh suatu unit pelayanan dalam bidang pencatatan, pengambilan keputusan, dan dokumentasi serta suatu kegiatan tata usaha lainnya, yang secara keseluruhan dapat menghasilkan produk akhir yaitu berupa sebagai dokumen.

### **2. Pelayanan Barang**

Pelayanan barang merupakan suatu pelayanan, yang diberikan pada unit pelayanan, dalam bentuk kegiatan penyediaan, maupun pengelolaan bahan yang berwujud fisik termasuk distribusi ataupun penyimpanannya kepada para konsumen secara langsung dalam sebuah sistem.

### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan suatu bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh unit penyedia sarana dan prasarana, serta penunjangnya. Menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun. 2003, yang berdasarkan pada pola penyelenggaraan, pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis, adalah :

a. Fungsional Suatu pelayanan publik, diberikan penyelenggaraan pelayanan, yang sesuai dengan tugas, dan fungsi, serta kewenangannya.

b. Terpusat 30 Suatu pelayanan publik yang diberikan secara tunggal, oleh penyelenggara pelayanan, berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait yang bersangkutan.

c. Terpadu Jadi, Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis, yaitu Pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.