

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

2.1 Penelitian Sebelumnya

1. “Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai” Penulis: Hasdinawati & Abd. Wahid (2024). Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 19. Hal. 81-96.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya responsivitas sebagai indikator pelayanan publik yang baik di perusahaan daerah, khususnya dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana responsivitas PDAM Kabupaten Sinjai dalam merespons keluhan masyarakat sebagai pelanggan utama. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya peningkatan kualitas respons pelayanan, namun masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan petugas, sistem pelaporan keluhan yang belum terintegrasi, serta kurangnya kecepatan dalam tindak lanjut laporan pelanggan. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan karena mengangkat variabel yang sama, yakni responsivitas pelayanan publik dan penanganan keluhan, meskipun berbeda lokasi dan konteks organisasi.

2. “Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Dalam Melayani Pemasangan Sambungan Baru (Studi Pada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu)” Penulis: Resi Dwi Aprianti, Evi

Lorita, Harius Eko Saputra (2024). Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik. Vol. 11 No. 1. Hal. 407-416.

Studi ini menyelidiki bagaimana PERUMDA Air Minum Tirta Hidayah Kota Bengkulu menangani permintaan sambungan baru dari pelanggan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap pelanggan dan pegawai perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara waktu respons ideal dengan waktu realisasi di lapangan. Meskipun secara umum pelayanan cukup baik, keterlambatan dalam pemasangan sering disebabkan oleh kendala teknis dan kurangnya koordinasi antardivisi. Penelitian ini memiliki kesamaan dari sisi konsep responsivitas pelayanan, namun berbeda dari aspek fokus, karena penelitian ini lebih menyoroti pelayanan sambungan baru, bukan penanganan keluhan secara umum.

3. “Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana” Penulis: Ullia Nadar Sari (2024). *eJournal Administrasi Publik*. Vol. 12 No. 2. Hal. 441-452.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Karang Asam Ilir, Kota Samarinda, dan menitikberatkan pada dimensi kualitas pelayanan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan indikator SERVQUAL seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih dirasa kurang dalam aspek kecepatan pelayanan dan komunikasi

dengan pelanggan. Walau tidak berfokus secara spesifik pada penanganan keluhan, studi ini tetap relevan karena menunjukkan adanya ketimpangan antara ekspektasi dan kenyataan pelayanan. Berbeda dengan penelitian penulis, studi ini melihat pelayanan dari aspek luas, bukan hanya responsivitas dalam menanggapi keluhan.

4. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono Kota Ambon” Penulis: Falen Hallat, Pieter Sammy Soselisa, Ahmad Rosandi Sakir (2024). Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas. Vol. 4 No. 1. Hal. 43-54.

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan secara menyeluruh pada Perumdam Tirta Yapono, termasuk dimensi tangible, assurance, responsiveness, reliability, dan empathy. Menggunakan metode kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan publik yang dilakukan masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat, terutama dari sisi ketepatan waktu dan komunikasi antarunit kerja. Fokus utamanya bukan hanya pada penanganan keluhan pelanggan, namun mencakup seluruh aspek pelayanan publik. Perbedaannya dengan penelitian penulis terletak pada ruang lingkup analisis, karena penelitian ini mencakup dimensi yang lebih luas.

5. “Analisis Kualitas Layanan Daerah Air Minum terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu Kalimantan Selatan)” Penulis: Raudatul Janna, Anwar Ramli, Muhammad Ilham Wardhana Haeruddin, Siti Hasbiah, Muhammad

Ichwan Musa (2024). EBISMAN eBisnis Manajemen. Vol. 2 No. 4. Hal. 01-15.

Penelitian ini dilakukan di PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu, dengan fokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Dimensi yang dianalisis antara lain keandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan. Perbedaannya terletak pada variabel utama, yaitu kepuasan pelanggan, sementara penelitian penulis menitikberatkan pada responsivitas dalam konteks penanganan keluhan.

6. “Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan SiMayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi” Penulis: M. Aidhil Alfarizi (2024). Jurnal Manajemen & Bisnis. Vol. 3 No. 3. Hal. 256-278.
- Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas aplikasi pelayanan publik bernama “SiMayang” dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan di Perumdam Tirta Mayang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Temuan menunjukkan bahwa aplikasi mampu meningkatkan efisiensi waktu dan memperluas jangkauan layanan, meskipun masih ada hambatan teknis dan literasi digital masyarakat. Fokus penelitian ini adalah pelayanan berbasis teknologi, bukan penanganan keluhan pelanggan secara langsung. Oleh karena itu, perbedaannya dengan penelitian penulis terletak pada pendekatan teknologinya.

7. “Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara” Penulis: Munawarah, Muhammad Husaini, Saidah Hasbiyah (2021). *Jurnal Pelayanan Publik*. Vol. 2 No. 2. Hal. 447-456.

Penelitian ini menelaah kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Hulu Sungai Utara. Penelitian menggunakan metode kualitatif dan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan keluhan belum optimal, terutama dalam pencatatan dan tindak lanjut. Respons pegawai yang kurang tanggap dan prosedur yang berbelit menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada pelayanan keluhan, namun tidak secara eksplisit mengkaji variabel responsivitas sebagai indikator utama.

8. “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk” Penulis: F. Herdini, A. Widiyarta (2020). *Public Administration Journal of Research*. Vol. 2 No. 1. Hal. 1-9.

Penelitian ini mengkaji bagaimana PDAM Kabupaten Nganjuk memberikan respon terhadap keluhan pelanggan sebagai wujud pelayanan publik yang berkualitas. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan sistem pelaporan manual menjadi hambatan dalam meningkatkan responsivitas.

Penelitian ini sangat relevan dengan penelitian penulis karena memiliki fokus dan variabel yang sama, meskipun dilaksanakan di daerah berbeda.

9. “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu” Penulis: Yanto Heryanto (2020). *Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol. 3 No. 10. Hal. 139-150.

Penelitian ini merupakan studi kasus di Kelurahan Margadadi, dengan fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Menggunakan metode kualitatif, peneliti menemukan bahwa meskipun pelayanan berjalan baik, terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi dan penanganan keluhan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian penulis karena lebih menekankan pada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan, bukan responsivitas penanganan keluhan.

10. “Responsivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang dalam Penanganan Keluhan Pelanggan” Penulis: N. R. Khasanah & S. L. Rahayu (2021). *Journal of Public Policy and Management Review*. Vol. 10 No. 4. Hal. 1-15.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana responsivitas birokrasi PDAM Tirta Moedal dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait gangguan distribusi air. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa responsivitas sudah cukup baik dalam hal ketersediaan kanal pengaduan, namun masih terkendala pada kecepatan penanganan teknis

di lapangan yang sering kali melampaui batas waktu standar pelayanan minimal (SPM). Hambatan utama yang ditemukan adalah koordinasi antar unit kerja dan keterbatasan armada teknis. Penelitian ini sangat relevan dengan penelitian penulis karena memfokuskan analisis pada variabel responsivitas dalam konteks spesifik penanganan keluhan pelanggan di sektor jasa penyediaan air bersih.

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

No.	Penelitian Sebelumnya	Persamaan dengan Penelitian Peneliti	Perbedaan dengan Penelitian Peneliti
1.	Judul: Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai (Jurnal Administrasi Negara, 2024. Vol. 19. Hal. 81-96) Peneliti: Hasdinawati, Abd. Wahid	- Variabel/konsep penelitian yaitu responsivitas pelayanan publik dan penanganan keluhan. - Menggunakan metode penelitian kualitatif.	- Lokasi penelitian di Kabupaten Sinjai. - Fokus pada responsivitas secara umum di PDAM.
2.	Judul: Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Dalam Melayani Pemasangan Sambungan Baru (Studi Pada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu) (Jurnal Komunikasi dan Administrasi, 2024. Vol. 11 No.1. Hal. 407-416) Peneliti: Resi Dwi Aprianti, Evi Lorita, Harius Eko Saputra	- Variabel/konsep penelitian yaitu responsivitas pelayanan. - Perusahaan sejenis (PERUMDA Air Minum). - Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	- Lokasi penelitian di Kota Bengkulu. - Fokus pada responsivitas pemasangan sambungan baru, bukan penanganan keluhan umum.
3.	Judul: Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana di Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda (<i>eJournal Administrasi Negara</i> , 2024. Vol. 12 No. 2. Hal. 441-452) Peneliti: Ullia	- Perusahaan sejenis (Perumdam Tirta Kencana). - Mengkaji pelayanan pelanggan. - Menggunakan metode kualitatif.	- Lokasi penelitian di Kota Samarinda. - Fokus pada kualitas pelayanan secara keseluruhan, bukan spesifik responsivitas dan penanganan keluhan.

	Nadar Sari		
4.	Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono Kota Ambon (Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas, 2024. Vol. 4. No. 1. Hal. 43-54.) Peneliti: Falen Hallat, Pieter Sammy Soselisa, Ahmad Rosandi Sakir	- Perusahaan sejenis (Perumdam Tirta Yapono). - Mengkaji kualitas pelayanan publik. - Menggunakan metode kualitatif.	- Lokasi penelitian di Kota Ambon. - Fokus pada kualitas pelayanan secara umum, termasuk dimensi lain seperti <i>tangible</i>, <i>assurance</i>, <i>empathy</i>, tidak spesifik responsivitas penanganan keluhan.
5.	Judul: Analisis Kualitas Layanan Daerah Air Minum terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu) (EBISMAN eBisnis Manajemen, 2024. Vol. 2 No. 4. Hal. 01-15) Peneliti: Raudatul Janna, Anwar Ramli, Muhammad Ilham Wardhana Haeruddin, Siti Hasbiah, Muhammad Ichwan Musa	- Objek penelitian perusahaan air minum. - Mengkaji aspek kepuasan pelanggan yang terkait dengan pelayanan.	- Lokasi penelitian di Kabupaten Tanah Bumbu. - Fokus pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, bukan spesifik responsivitas penanganan keluhan.
6.	Judul: Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan SiMayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi (Jurnal Manajemen & Bisnis, 2024. Vol. 3 No.3. Hal. 256-278) Peneliti: M. Aidhil Alfarizi	- Perusahaan sejenis (Perumdam Tirta Mayang). - Mengkaji pelayanan publik.	- Lokasi penelitian di Kota Jambi. - Fokus pada efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi, bukan penanganan keluhan secara umum.
7.	Judul: Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara (Jurnal Pelayanan Publik, 2021. Vol. 2 No. 2. Hal. 447-456) Peneliti: Munawarah, Muhammad Husaini, Saidah Hasbiyah	- Variabel/konsep penelitian yaitu kualitas pelayanan keluhan pelanggan. - Objek penelitian perusahaan air minum.	- Lokasi penelitian di Kabupaten Hulu Sungai Utara. - Fokus pada kualitas pelayanan keluhan, bukan secara spesifik responsivitas.
8.	Judul: Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan	- Variabel/konsep penelitian yaitu responsivitas pelayanan publik	- Lokasi penelitian di Kabupaten Nganjuk. - Meskipun mirip, akan ada perbedaan

	Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk (<i>Public Administration Journal of Research</i> , 2020. Vol. 2. No. 1. Hal. 1-9) Peneliti: F. Herdini, A. Widiyarta	dalam menangani keluhan pelanggan. - Objek penelitian perusahaan air minum.	dalam temuan spesifik dan konteks lokal.
9.	Judul: Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus di Kelurahan Margadadi) (Jurnal Ilmiah Indonesia, 2020) Peneliti: Yanto Heryanto	- Lokasi dan objek penelitian sama (PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu). - Mengkaji kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan.	- Fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara umum, bukan spesifik responsivitas dalam menangani keluhan. - Studi kasus di Kelurahan Margadadi, bukan Cabang Pelayanan Sindang.
10.	Judul: Responsivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang dalam Penanganan Keluhan Pelanggan. (<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> , 2021) Peneliti: N. R. Khasanah & S. L. Rahayu	- Menggunakan variabel utama Responsivitas. - Objek penelitian perusahaan air minum.	- Lokasi penelitian di Kota Semarang - Fokus pada koordinasi antar unit di kota besar, sementara peneliti lebih mendalami responsivitas di unit cabang pelayanan daerah.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian peneliti memang sudah beberapa kali dilakukan oleh peneliti-peneliti lain. Meskipun demikian, penelitian peneliti berbeda atau tidak sama persis dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Hal ini terlihat dari adanya perbedaan pada lokasi penelitian (Perumdam Tirta Darma Ayu Indramayu Cabang Pelayanan Sindang), fokus spesifik pada responsivitas dalam pelayanan publik (dibandingkan kualitas pelayanan secara umum atau aspek pelayanan lain), dan potensi perbedaan dalam teori yang digunakan atau produk/output penelitian jika ada.

2.2 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini mencakup konsep-konsep dasar dan teori yang relevan dengan responsivitas dalam pelayanan publik di perusahaan umum daerah air minum tirta darma ayu cabang pelayanan sindang.

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya, pemerintahan negara melakukan dua tugas utama: pengaturan dan pelayanan, menurut teori ilmu administrasi negara. Baik fungsi pengaturan maupun pelayanan terkait dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan terkait dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun pelayanan terkait dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara kesejahteraan (Siagian, 2001).

Ditinjau dari aspek terminologi administrasi, menurut Kamus Administrasi yang disusun oleh The Liang Gie (1992), definisi pelayanan yakni upaya untuk memenuhi atau membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Pelayanan ini dalam organisasi publik adalah rangkaian tindakan yang dilakukan oleh aparatur untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell dalam Hardiansyah (2018) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah

kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat didefinisikan.

Menurut Santosa (2008) pelayanan publik adalah jenis jasa yang diberikan kepada masyarakat dengan atau tanpa biaya oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat umum bukan hanya lembaga pemerintah, tetapi juga pihak swasta. Pelayanan swasta bermotif ekonomi, yaitu menghasilkan keuntungan, sedangkan pelayanan publik melakukan tugas dan tujuan utama serta mendapatkan dukungan suara. Senada dengan itu, Boediono dalam Hutasoit (2011) menjelaskan bahwa layanan yang tidak berorientasi pada keuntungan ditawarkan oleh birokrasi pemerintah atau organisasi non-profit lainnya disebut sebagai pelayanan publik.

Sementara itu, Ratminto dan Winarsih mendefinisikan pelayanan publik dalam Hardiansyah (2018) berbagai jenis jasa publik, yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal 1, Ayat 1, definisi lebih formal menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau kumpulan tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Secara umum, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kewajiban instansi pemerintah untuk menyediakan berbagai bentuk layanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Daryanto dan Setyobudi (2014) menambahkan bahwa dalam konteks Indonesia "pelayanan publik" sering disamakan dengan "pelayanan umum" atau "pelayanan masyarakat."

Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau kelompok kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan/atau layanan administratif. Pelayanan ini tidak hanya dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, tetapi juga dapat disediakan oleh pihak swasta. Pihak swasta dapat menyediakan layanan ini dengan berbagai tujuan, mulai dari menjalankan tugas pokok pemerintah hingga menghasilkan keuntungan ekonomi. Pelayanan publik secara esensial bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan setiap warga negara dan penduduk.

2.2.1.2. Jenis jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan umum atau publik muncul karena adanya beragam kepentingan masyarakat. Akibatnya, untuk memenuhi kebutuhan tersebut, berbagai jenis pelayanan publik tersedia, termasuk:

a. Pelayanan administratif

Dalam hal ini, pelayanan menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibuthkan oleh masyarakat umum, seperti status 17 kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang, dan sebagainya. Dokumen: Akte kelahiran, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah, dll.

b. Pelayanan barang

Yaitu layanan yang menghasilkan produk yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang mencakup berbagai jenis layanan publik yang diperlukan, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, layanan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kesimpulan dari berberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, barang dan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut,

pelayanan di PERUMDAM Tirta Darma Ayu Cabang Pelayanan Sindang Kabupaten Indramayu termasuk ke dalam kategori barang.

2.2.1.3.Asas-Asas Pelayanan Publik

Karena pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada penggunaanya, penyelenggaraannya secara alami membutuhkan asas-asas pelayanan. Artinya, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik saat memberikan layanan. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003, dasar pelayanan publik adalah:

a. Transparansi

Sangat mudah diakses, mudah digunakan, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

b. Akuntabilitas

Ada kemungkinan untuk dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan keadaan dan kemampuan penyedia layanan dengan mempertahankan prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mempromosikan partisipasi masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak.

Tidak diskriminasi seseorang karena suku, ras, agama, golongan, gender, atau status sosialnya.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Baik pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Namun, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 4 UU No. 25/2009, penyediaan layanan publik didasarkan pada:

a. Kepentingan umum

Kepentingan pribadi dan/atau kelompok tidak boleh diprioritaskan saat memberikan layanan.

b. Kepastian hukum

Ada hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Kesamaan hak

Pelayanan tidak membedakan agama, suku, ras, golongan, gender, dan status sosial.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pengirim dan penerima layanan masing-masing harus memenuhi kewajiban mereka secara proporsional.

e. Keprofesionalan.

Pelaksana pelayanan harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya.

f. Partisipatif.

Peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyediaan layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.

Semua warga negara berhak atas pelayanan yang adil.

h. Keterbukaan.

Penerima pelayanan dapat mengaksesnya dengan mudah dan memperoleh informasi mengenai pelayanan.

i. Akuntabilitas.

Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan selama prosesnya.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Untuk menjamin keadilan dalam pelayanan, penyelenggara harus menyediakan sarana khusus (seperti ruang laktasi atau jalur kursi roda) dan prioritas layanan bagi penyandang disabilitas, orang tua, wanita hamil, dan anak-anak.

k. Ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Layanan diselesaikan dengan cepat, mudah, dan terjangkau (secara jarak maupun biaya) dan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar layanan.

Secara keseluruhan, asas-asas ini menjadi landasan bagi penyelenggara pelayanan untuk menyediakan layanan yang adil, profesional, dan efektif demi memenuhi kebutuhan seluruh warga negara.

2.2.1.4.Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, ada beberapa prinsip yang harus dipatuhi saat melakukan pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik sederhana, mudah diakses, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
- 2) Organisasi atau pejabat yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan, masalah, dan sengketa terkait pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab 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). Penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (teletematika), serta pendukung lainnya yang memadai.

h. Kemudahan Akses

Lokasi dan sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pembri layanan harus memberikan layanan dengan tulus, disiplin, sopan, dan santun.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, dan memiliki fasilitas yang nyaman.

2.2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (1995), kualitas yakni: sesuai dengan persyaratan, cocok digunakan, perbaikan terus-menerus, bebas dari cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan segalanya dengan tepat, dan

sesuatu yang dapat menyenangkan pelanggan. Ibrahim (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang terkait produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketika pelayanan publik diberikan, kualitasnya dinilai.

Perlunya kriteria yang menunjukkan pelayanan publik itu baik buruk, prosesnya, serta bagaimana kualitasnya untuk menilai kualitas pelayanan tersebut. Tjiptono (2005) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*” untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diukur dengan beberapa dimensi, antara lain :

- a. Bukti langsung (*tangibles*): fasilitas, staf, dan berbagai perlengkapan.
- b. Keandalan (*reliability*): kemampuan menyediakan layanan yang diharapkan tepat.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*): keinginan karyawan membantu melayani pelanggan dengan cepat.
- d. Jaminan (*assurance*): terbebas dari bahaya serta kekeliruan dalam melayani.
- e. Empati: pemahaman kebutuhan pelanggan.

Dalam Badu Ahmad (2013), Mustofa didjaja mengemukakan beberapa prinsip penyediaan pelayanan sektor publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti:

- a. Menetapkan standar pelayanan yang tinggi.
- b. Menerima saran, keluhan, serta menyediakan informasi yang diperlukan untuk layanan.

- c. Memperlakukan semua pelanggan secara adil.
- d. Mempermudah akses pelanggan.
- e. Meluruakan hal yang menyimpang.
- f. Menggunakan semua sumber yang tersedia untuk melayani konsumen.
- g. Mengupayakan pembaharuan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan berbagai definisi dan kriteria yang disebutkan, kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai kondisi dinamis yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan secara terus-menerus. Kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, dan kebebasan dari cacat adalah beberapa contohnya. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama: bukti fisik (fasilitas dan sarana), keandalan (konsistensi dan akurasi layanan), daya tanggap (kesediaan untuk membantu), jaminan (pengetahuan dan kepercayaan staf), dan empati (perhatian pribadi terhadap pelanggan). Untuk mencapai kualitas ini, organisasi harus menetapkan standar yang jelas, terbuka terhadap kritik, memperlakukan semua pelanggan secara adil, dan terus berupaya melakukan perbaikan berkelanjutan dengan menggunakan sumber daya secara efisien. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan adalah tentang melakukan segala sesuatu dengan benar untuk membuat pelanggan bahagia.

2.2.2 Konsep Responsivitas

2.2.2.1 Pengertian Responsivitas

Menurut Tangkilisan (2005), responsivitas adalah kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat serta menyusun program layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Daya tanggap penyedia pada harapan, keinginan, dan aspirasi pelanggan diukur dengan responsivitas (Lenvinne dalam Hardiyansyah (2018)). Selain itu, seperti yang dinyatakan oleh Tjiptono dalam Aniza (2013), responsivitas (daya tanggap) didefinisikan sebagai keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang responsif. Responsivitas pemberi layanan dapat menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja yang buruk atau buruk dari pemberi layanan dapat mencerminkan kinerja mereka sendiri. Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa responsivitas yakni upaya untuk mengerti dan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjadikannya dasar dalam program dan kegiatan pelayanan publik, agar sesuai dengan harapan, keinginan, kebutuhan, dan tuntutan mereka yang menerima layanan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga penerima layanan dapat membuat penyedia layanan percaya di masa mendatang.

2.2.2.2. Indikator Responsivitas

Berdasarkan penjelasan Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), responsivitas merupakan salah satu dimensi krusial dalam kualitas pelayanan publik yang mencerminkan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat. Secara lebih rinci, responsivitas dalam pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator utama yang penjelasannya diambil dari berbagai hasil penelitian sebelumnya, yaitu:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Petugas harus memiliki komunikasi yang baik dengan berbagai karakter dari pelanggan (Rahmayanty, 2010).

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan cepat meliputi kesigapan dalam memberi pelayanan dan jawaban pada pelanggan.

- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Menurut Khasmir dalam Zainudin (2014) pelayanan dengan tepat yakni menghindari terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan.

- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

Kecermatan perlu diperhatikan guna mencegah terjadinya kesalahan yang menyebabkan kerugian.

- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Pelayanan harus dapat dilakukan dalam waktu yang telah ditetapkan.

- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Seperti yang dijelaskan oleh Rahmayanty (2010), setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk menangani setiap laporan, pengaduan, atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam layanan yang diberikan sesuai kewenangannya. dilakukan untuk memastikan bahwa pelanggan memiliki kepastian tentang waktu pelayanan yang akan mereka terima.

2.2.2.3. Responsivitas pelayanan publik

Responsivitas berperan sangat penting karena suatu bukti kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, responsivitas adalah pendekatan yang efektif untuk mengatur urusan di tingkat pusat, daerah, atau lokal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dikatakan responsiv apabila dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat (Widodo, 2007). Dua strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan respons organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, menurut Dwiyanto (2005):

a. Menerapkan Strategi KYC (*know your customers*)

Sebelum menentukan jenis layanan yang diberikan, prinsip ini digunakan untuk mengenali permasalahannya. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

b. Menerapkan model *Citizen's Charter*

Citizen's charter meletakkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. Pada dasarnya *citizen's charter* merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan guna menjamin kualitas pelayanan publik. Dengan kontrak pelayanan ini, hak dan kewajiban pelanggan maupun petugas dapat disepakati dengan jelas.

2.2.2.4. Hal-hal yang memengaruhi Responsivitas Pelayanan Publik

Dalam suatu pelayanan, biasanya ada kendala yang menghambat kinerjanya. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015) diantaranya adalah :

- a. Kurangnya kesadaran terhadap kewajibannya, sehingga melakukan pelayanan tanpa adanya disiplin kerja.
- b. Mekanisme kerja tidak berjalan seperti seharusnya, karena sistem, prosedur dan metode kerja tidak memadai.
- c. Tidak sesuaianya organisasi tugas pelayanan, sehingga terjadi kesimpangan.
- d. Pendapatan yang kurang mencukupi, sehingga berpengaruh pada kinerja petugas.
- e. Kemampuan karyawan yang tidak memadai untuk tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Hasilnya pekerjaan tidak memenuhi standar;

- f. Tidak adanya pelayanan yang memadai tersedia. Ini menyebabkan pekerjaan tertunda, kehilangan banyak waktu, dan terlambat menyelesaikan masalah.

Secara keseluruhan, kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa lemahnya pelayanan publik merupakan hasil dari akumulasi berbagai hal yang berkaitan dengan perilaku individu, ketidaksiapan sistem, dan keterbatasan sarana prasarana yang saling berkelindan. Dalam konteks PERUMDAM Tirta Darma Ayu Cabang Pelayanan Sindang, berbagai hal dan kendala-kendala tersebut secara otomatis akan menggerus responsivitas organisasi; di mana ketidaksiapan pegawai dan prosedur yang tumpang tindih akan menghambat kecepatan serta ketepatan dalam menanggapi keluhan pelanggan maupun permintaan sambungan air baru bagi masyarakat Kabupaten Indramayu, baik di kantor pelayanan maupun ketika di lapangan. Tanpa adanya perbaikan pada berbagai hal tersebut, responsivitas pelayanan akan tetap rendah karena organisasi gagal memberikan reaksi yang sigap dan solutif terhadap dinamika kebutuhan pelanggan.

2.2.2.5. Faktor Pendukung Responsivitas Pelayanan Publik

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, menurut Moenir (2015), pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung. Faktor-faktor tersebut meliputi:

a. Kesadaran

Kesadaran merupakan dasar untuk bertindak yang dalam kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Kesadaran kerja berarti mengetahui bagaimana melakukan tugas yang diberikan kepadanya, seperti menyelesaikan dan memberikan laporan kerja yang tepat untuk meningkatkan kinerja. Kesadaran membawa dampak yang sangat baik terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri karena menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melakukan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar pelaksanaan dan operasional.

b. Aturan

Aturan menjamin kelayakan hidup tiap orang serta bersifat mengikat berperan penting dalam segala tindakan, aturan menjamin kelayakan hidup tiap orang. Aturan digunakan oleh sebuah organisasi untuk mengikat semua anggotanya untuk mengikuti aturan sehingga organisasi dapat memiliki jalan dan tujuan yang salah satunya tertuang dalam bentuk tulisan.

c. Organisasi

Organisasi pelayanan memiliki perbedaan kecil dengan organisasi biasa karena sasaran dari pelayanan khusus pada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Disini, organisasi lebih mengarah pada mekanisme upaya mewujudkan

pelayanan yang memadai. Organisasi berperan dalam mengatur baik sistem maupun prosedur guna terlaksananya pelayanan yang berhasil.

d. Pendapatan

Pendapatan merupakan sejumlah imbalan yang diterima seseorang dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam waktu tertentu. Faktor pendapatan mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga faktor ini perlu diperhatikan.

e. Kemampuan dan Keterampilan

Faktor ini sangat penting dalam pelayanan, karena mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan dan keterampilan yang memadai memungkinkan pelaksanaan tugas atau pekerjaan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak. Peningkatan kemampuan karyawan dapat dilakukan dengan pelatihan dan bimbingan.

f. Sarana Pelayanan

Segala macam alat pembantu yang berkaitan dengan pelayanan disebut dengan sarana pelayanan. Sarana pelayanan adalah alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan karena mereka mempercepat proses pekerjaan, meningkatkan produktivitas, membuat orang yang berkepentingan merasa nyaman, dan membuat mereka bahagia. Kualitas layanan juga dipengaruhi oleh elemen-elemen ini.

PERUMDAM Tirta Darma Ayu Cabang Pelayanan Sindang berupaya mewujudkan pelayanan publik yang responsif dengan

menerapkan kesadaran moral, kepatuhan aturan, penataan organisasi yang ramping, pemenuhan pendapatan yang layak, peningkatan kemampuan SDM, dan modernisasi sarana prasarana. Dengan mengintegrasikan faktor-faktor ini, organisasi tidak hanya dapat menanggapi keluhan pelanggan secara cepat, tetapi juga dapat menangani keluhan pelanggan dengan cepat.

2.2.3 Konsep Keluhan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014), keluhan atau komplain dapat dianggap sebagai pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi dapat mengumpulkan komplain pelanggan melalui survei kepuasan pelanggan, kartu komentar, saluran telepon khusus, kotak saran, formulir komplain, dan website. Menurut Suchaeri (2012), pendapat yang berbeda menyatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan adalah sumber informasi yang sangat berguna untuk mengevaluasi peningkatan kinerja perusahaan dalam hal sumber daya manusia dan produk. Pengaduan dan keluhan pelanggan memungkinkan perusahaan untuk segera memperbaiki masalah.

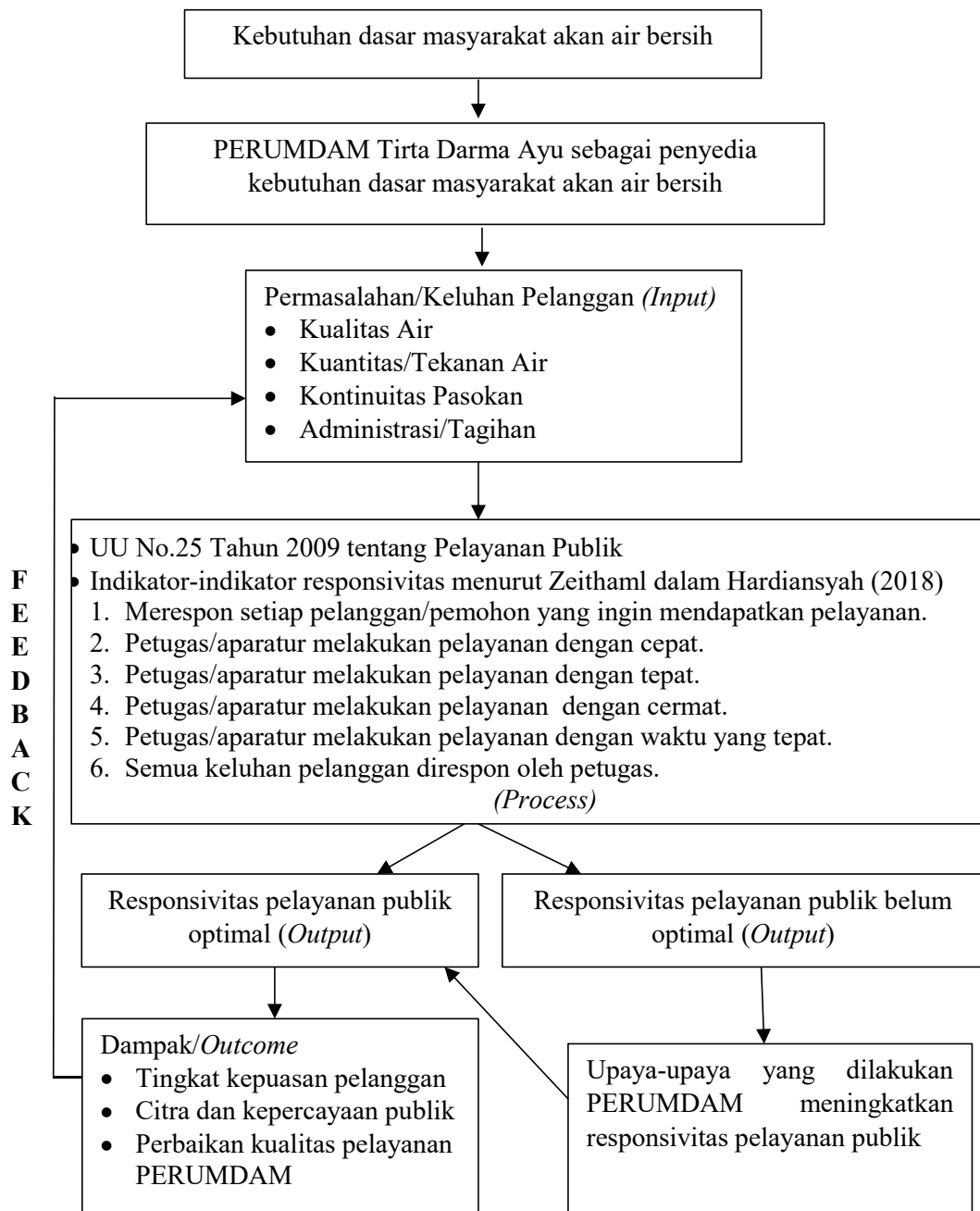
Menurut Bell & Luddington dalam Octaviani dan Asrori (2024) umpan balik berupa tulisan atau lisan yang cenderung negatif yang ditujukan pelanggan pada perusahaan disebut dengan keluhan pelanggan (*customer complaints*). Kotler (2005) mengatakan keluhan pelanggan muncul karena adanya ketidakpuasan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, disimpulkan bahwa keluhan pelanggan merupakan ungkapan ketidakpuasan akibat pengalaman negatif yang

dialami pelanggan sehingga menimbulkan kekecewaan. Akan tetapi, keluhan pelanggan berperan penting bagi perusahaan sebagai evaluasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini dapat digambarkan sebagai alur proses yang dimulai dari kebutuhan dasar masyarakat hingga dampak akhir pelayanan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Proposisi

Berdasarkan kajian teori, kerangka pemikiran, dan penelitian sebelumnya, dapat dirumuskan proposisi penelitian yang akan menjadi arah dalam pengumpulan dan analisis data. Proposisi adalah pernyataan dugaan yang akan diuji atau dibuktikan pada penelitian ini.

- a. Responsivitas dalam pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Cabang Pelayanan Sindang Kabupaten Indramayu dianalisis menggunakan indikator-indikator responsivitas antara lain merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018)
- b. Hal-hal yang memengaruhi responsivitas dalam pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Cabang Pelayanan Sindang Kabupaten Indramayu adalah tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban, sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada dan tidak memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, pendapatan pegawai yang tidak mencukupi, kemampuan pegawai yang tidak memadai (Moenir, 2015).

- c. Upaya-upaya untuk meningkatkan responsivitas dalam pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Cabang Pelayanan Sindang Kabupaten Indramayu dilakukan melalui Implementasi secara terpadu antara kesadaran moral, kepatuhan aturan, penataan organisasi yang ramping, pemenuhan pendapatan yang layak, serta peningkatan kemampuan SDM dan modernisasi sarana prasarana (Moenir, 2015).