

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam bab ini penulis akan memaparkan tinjauan penulis atas penelitian serta konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Perlu dijelaskan bahwa hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara seksama. Penelitian terdahulu dapat dikatakan sebagai upaya penulis untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas atau keaslian dari penelitian yang dilakukan. Dan pada bagian ini penulis mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Penelitian **Pertama** yaitu Putri Permata Oktaviani, Entang Adhy Muhtar, Nina Karlina (2020). Yang berjudul “*Public-Private Partnership in Water Supply of DKI Jakarta.*” Dengan hasil penelitian yaitu menunjukkan Pelaksanaan *Public Private Partnership* dalam penyediaan air bersih di DKI Jakarta belum berjalan efektif dikarenakan tidak terpenuhinya pemanfaatan *Public Private Partnership*. Tidak adanya proses *competition* dan *procurement* antara mitra, tidak adanya regulasi yang diacu. Terdapat peran & fungsi PAM Jaya dan mitra swasta yang tidak

dijalankan, pembagian risiko yang tidak jelas dan kompensasi kepada mitra swasta lebih merugikan pihak PAM Jaya sehingga adanya *shortfall*.

Penelitian **kedua**, Ratria Anggraini Sudarsonoa dan Nurkholis (2020). Dengan judul “*Pendanaan dalam Pencapaian Akses Universal Air Minum di Indonesia*”. Hasil penelitian menunjukkan RPJMN 2015-2019 mengamanatkan pencapaian 100% akses layak air minum tahun 2019. Diperkirakan capaian akses layak air minum tahun 2019 adalah 80,21%. Seratus persen akses layak air minum diperkirakan tercapai tahun 2028. Terdapat faktor lain untuk meningkatkan cakupan akses layak air minum, seperti komitmen pemerintah, kesadaran masyarakat untuk mendapatkan akses air minum, ketersediaan air baku, kondisi kelembagaan pengelola air, dan penggunaan teknologi.

Penelitian **ketiga**, Jayanti Kusuma Wardhani, Paramita Rahayu, Erma Fitria Rini, (2019). Dengan judul penelitian “*Kesesuaian Program Pengelolaan Dalam Mengatasi Permasalahan Air Perkotaan Di Kota Surakarta.*” Dengan hasil penelitian terdapat permasalahan air perkotaan yang saat ini masih belum teratasi karena masih belum adanya program pengelolaan yang sesuai, yaitu mengenai hal kelangkaan air terkait masalah pipa jaringan PDAM kondisinya sudah tidak layak. Kesesuaian pengelolaan air perkotaan untuk mengatasi masalah air perkotaan di Kota Surakarta telah mengarah pada implementasi teori pengelolaan sumber daya air terpadu, (*Integrated Water Resource Management*), karena program-program pengelolaannya telah berupaya untuk melibatkan seluruh stakeholder yang ada.

Penelitian **keempat**, Samadi, Suhardjo (2016). Judul “*Model Evaluasi Layanan Air Minum di DKI Jakarta*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kontinuitas layanan air minum DKI Jakarta adalah jumlah penduduk, tarif air bersih, kapasitas terpasang, tingkat kehilangan, dan kuantitas air baku. Model dinamika kontinuitas layanan air minum di DKI Jakarta dapat disusun dari tiga aspek yaitu aspek-aspek pelanggan, kapasitas pengolahan, dan pasokan air

Penelitian **kelima**, Mohammad Oni Triono, 2018, dengan judul “*Access Clean Water In The Community Of Surabaya City and Their Bad Impacts Clean Water Access To Surabaya Community Productivity*” dengan hasil penelitian Akses air bersih masyarakat Surabaya secara keseluruhan sebagian besar menggunakan air yang bersumber dari PDAM yaitu sebanyak 70%, sedangkan sisanya menggunakan air ledeng eceran, air sumur bor atau pompa, sumur terlindung dan sumur tak terlindung. Dan Hasil uji analisis *two way* ANOVA secara signifikan menunjukkan Akses air bersih yang buruk berdampak pada kesehatan masyarakat, dalam hal ini akses air bersih yang buruk menyebabkan sakit diare, terutama pada masyarakat miskin dimana lebih sering ditemukan kasus penyakit diare.

Penelitian **keenam**, Tambunan, Ridho Adiputra, 2013. Judul “*Peran Pdam Dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum Sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum Di Kota Yogyakarta.*” Dengan hasil penelitian mengetahui peran Perusahaan Daerah Air Minum dalam pengelolaan bahan air baku air minum untuk mengawasi sumber air, untuk menguji kelayakan kualitas air, pengolahan air untuk

tanaman, pemeriksaan pipa dan koneksi jaringan pipa. distribusi ke pelanggan sebagai perlindungan kualitas air minum di Kota Yogyakarta.

Tabel. 2.1

Hasil Pengumpulan Literatur

| No | Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|---|---|---|
| 1. | Putri Permata Oktaviani, Entang Adhy Muhtar, Nina Karlina (Universitas Padjadjaran). Jenis Karya Ilmiah: Jurnal Manajemen Pelayanan Publik. Vol 4, No 1 Tahun terbit: 2020 | <i>Public-Private Partnership in Water Supply of DKI Jakarta.</i> | Ruang Lingkup penelitian terdahulu dengan peneliti yang saat ini melakukan penelitian adalah memiliki persamaan dimana-sama membahas tentang <i>water supply dan drinking water company</i> (PAM). Jenis metode penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu dengan peneliti yang saat ini | Perbedaan lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan teori yang digunakan oleh peneliti sebelumnya juga berbeda. |

| | | | | |
|----|--|--|---|--|
| | | | melakukan penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif | |
| 2. | Ratria Anggraini Sudarsono dan Nurkholis. (Universitas Indonesia). Jenis karya ilmiah: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia. Vol 20, No.1 Tahun terbit: 2020 | Pendanaan dalam Pencapaian Akses Universal Air Minum di Indonesia. | Ruang Lingkup yang dimiliki dari penelitian terdahulu sama membahas mengenai akses air minum. | Perbedaan terdapat pendekatan penelitian dan metode analisis yang digunakan yaitu pada penelitian sebelumnya metode Kuantitatif dengan metode regresi, sedangkan penelitian saat ini yaitu pendekatan kualitatif metode analisisnya deskriptif. Serta perbedaan lokasi penelitian. |

| | | | | |
|----|---|---|--|------------------------------------|
| 3. | <p>Jayanti Kusuma Wardhani, Paramita Rahayu, Erma Fitria Rini, (Universitas Sebelas Maret). Surakarta.</p> <p>Jenis Karya Ilmiah: Jurnal Tata Kota dan Daerah Volume 11, Nomor 1.</p> <p>Tahun terbit: 2019</p> | <p>Kesesuaian Program Pengelolaan Dalam Mengatasi Permasalahan Air Perkotaan Di Kota Surakarta.</p>  | <p>Ruang lingkup yang dimiliki dari penelitian terdahulu ini memiliki keterkaitan atau sama-sama membahas mengenai Pengelolaan Dalam Mengatasi Permasalahan Air Perkotaan. Untuk metodenya sendiri memiliki kesamaan yaitu penelitian kualitatif dan memiliki kesamaan pada analisis triangulasi, serta kesamaan pada proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei primer</p> | <p>Perbedaan lokasi penelitian</p> |
|----|---|---|--|------------------------------------|

| | | | | |
|----|---|--|--|---|
| | | | berupa wawancara dan juga survey sekunder berupa studi literature yang dilakukan pada instansi yang terlibat langsung | |
| 4. | Samadi, Suhardjo. (Universitas Negeri Jakarta). Jenis Karya Ilmiah: SPATIAL: Wahana Komunikasi Dan Informasi Geografi, 16(2), 10 - 20. Tahun terbit: 2016 | Model Evaluasi Layanan Air Minum di DKI Jakarta. | Persamaan pada metode penelitian yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan narasumber terdiri dari masyarakat pelanggan PAM di wilayah Jakarta Timur. | Perbedaan pada focus penelitian yaitu pada penelitian terdahulu terdapat model evaluasi, kontinuitas layanan air minum, dan faktor kuantitas itu sendiri yang dijadikan sebagai focus penelitian. |
| 5. | Mohammad Oni Triono, (Universitas Airlangga). Jenis Karya Ilmiah: JIET | <i>Access Clean Water In The Community Of Surabaya City and Their Bad Impacts Clean Water Access To Surabaya</i> | Persamaan pada persoalan sumber air PAM dan focus terhadap akses air bersih | Ruang lingkup pada penelitian ini lebih focus melihat bagaimana dampak buruk, |

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| | <p>(Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan) Vol. 3 No. 2 (2018): 143-153</p> <p>Tahun terbit: 2018</p> | <p><i>Community Productivity,</i></p> | | <p>sedangkan penelitian saat ini yaitu pengelolaan air bersih.</p> <p>Perbedaan metode analisis yang digunakan yaitu penelitian terdahulu dengan analisis Two Way Anova sedangkan peneliti saat ini deskriptif.</p> |
| 6. | <p>Tambunan, Ridho Adiputra. (Universitas Atma Jaya Yogyakarta). Jenis Karya Ilmiah: Jurnal Ilmu Hukum, Halaman 1-16.</p> <p>Tahun terbit: 2013</p> | <p>Peran PDAM Dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum Sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum Di Kota Yogyakarta.</p> | <p>Perbedaan terdapat pada lingkup peran perusahaan air setempat dalam Pengelolaan bahan air baku air minum sebagai perlindungan kualitas air minum</p> <p>Sedangkan penelitian saat ini melihat peran PAM Jaya</p> | <p>Jenis penelitian yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu hukum yuridis empiris yang merupakan penelitian dengan fokus pada perilaku masyarakat hukum (law action), sedangkan penelitian saat ini yaitu</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | dalam pengelolaan air bersih di wilayah perkotaan | penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan lokasi penelitian. |
|--|--|--|---|--|

Sumber: Diolah oleh Penulis

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Pelayanan Publik

2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Moenir, dalam rangka mempertahankan hidupnya manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu jenis layanan fisik yang tentu sifatnya adalah pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisasi massa atau negara.⁸

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

⁸ Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005. Manajemen Publik, Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana Indonesia, hal. 208

oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan.

Sedangkan Thoha menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan setiap bantuan agar masyarakat memiliki kemudahan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Daviddow dan Uttal, pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau dalam bisnis disebut customer (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud atau tidak dimiliki⁹. Sedangkan jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

Secara umum, Pelayanan Publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan Publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto

⁹ Sahya Anggara, 2012, Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan fakta dalam Upaya meningkatkan Good Governance, Bandung: Pustaka Setia, Hal. 567-568

menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyebutkan bahwa “*what government does is public service*”¹⁰. Dengan kata lain, tugas dari pemerintah seyogyanya merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki beragam define atau makna. Pelayanan publik secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung¹¹.

Pelayanan publik dapat juga dilimpahkan wewenangnya oleh pemerintah dengan dilaksanakan kepada pihak lain seperti masyarakat atau pun pihak swasta. Selain itu, pelayanan publik juga dapat diartikasi sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasar pada ketentuan perundang-undangan¹². Dengan kata lain, suatu pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus mengacu pada aspek regulasi yang telah mengatur. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara langsung dilaksanakan melalui istilah yang disebut *public sector* atau sektor publik, yakni badan-badan pemerintah, kantor pos, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik

¹⁰ Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.

¹¹ Putra, Fadhilla. 2012. New Public Governance. Malang UB Press. Hal 32

¹² Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Hal 22

milik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya¹³. Penyediaan layanan oleh pemerintah bertujuan agar tidak timbul penyalahgunaan. Akan tetapi, pemerintah harus menunjukkan sikap profesionalisme dalam rangka melakukan perannya dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik. Secara regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung dengan adanya Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini mengharuskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif¹⁴.

Mengacu pada pendapat ini, pelayanan publik memuat penyediaan kebutuhan masyarakat dalam konteks barang dan jasa serta pelayanan dibidang keadministrasian. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus mampu mewujudkan kepuasan dari masyarakat, agar tidak terjadi penurunan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah dan cenderung memutuskan untuk mengakses pelayanan melalui sektor lain, yakni sektor swasta.

2.2.1.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik harus memiliki suatu standar sebagai acuan dan panduan dalam pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disosialisasikan atau dipublikasikan agar publik atau masyarakat dapat mengetahui mengenai proses dan bentuk pelayanan publik yang disediakan.

¹³ Loc.Cit Hal. 62

¹⁴ Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1

Standar pelayanan publik merujuk pada suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyedia layanan publik sehingga dalam pelaksanaannya wajib dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Surjadi ¹⁵standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan serta termasuk proses pengaduan.
2. **Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian** yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan Biaya atau tarif pelayanan** termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk Pelayanan Hasil pelayanan** yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana yaitu Penyediaan sarana dan prasarana** pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi** petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat dan sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

¹⁵ Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal. 69

Ratminto dan Winarsih menyebutkan bahwa dalam penyediaan pelayanan publik organisasi sektor publik atau pemerintah perlu memperhatikan beberapa asas berikut ini¹⁶:

1. Empati dengan Customers atau Pelanggan Pegawai atau staf yang memberikan pelayanan publik harus dapat berempati kepada warga atau masyarakat yang merupakan pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan Prosedur. Prosedur harus dirancang sesingkat mungkin, sehingga pelayanan bagi masyarakat dapat disampaikan secara cepat dan segera.
3. Kejelasan Tatacara pelayanan. Tata cara pelayanan harus dirancang sesederhana mungkin dan dikomunikasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat penggunaan jasa pelayanan.
4. Minimisasi Persyaratan Pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan Kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat penggunaan jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi Biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin. Selain itu perlu ada transparansi mengenai biaya pembayaran kepada pelanggan atau masyarakat.

¹⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Hal 246

7. Kepastian durasi layanan Layanan harus memiliki durasi dan jadwal yang pasti, sehingga masyarakat memiliki kejelasan informasi dalam mengakses pelayanan.
8. Minimalisasi Formulir Formulir-formulir harus diminimalisir dan bersifat efisien. Apabila perlu formulir dapat berupa komposit atau satu formulir untuk banyak keperluan.

2.2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyediaan pelayanan publik perlu mempertimbangkan dan memperhatikan beberapa prinsip-prinsip. Dalam (Surjadi 2012), sendiri memaparkan beberapa prinsip penyediaan pelayanan publik sebagai berikut ini:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat dan mudah.
2. Kejelasan:
 - Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - Memiliki pegawai yang profesional, bertanggung jawab dalam menangani keluhan dan persoalan yang dialami dalam proses pelayanan.
 - Terdapat rincian biaya dan alur atau tata cara pembayaran.
3. Kepastian yang tepat pada waktunya dalam penyediaan pelayanan.
4. Akurasi, jadi Produk layanan yang diberikan harus diterima oleh masyarakat secara benar, tepat, dan sah.

5. Pelayanan tidak diskriminatif. Pelayanan dilakukan dengan tidak melakukan perbedaan pada aspek suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Kemudahan Akses Tempat atau lokasi serta sarana fasilitas layanan harus memadai dan mudah jangkau oleh masyarakat. Aspek ini dapat juga memanfaatkan teknologi informasi.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk ketersediaan teknologi informasi penunjang layanan.
8. Kejujuran. Penyedia pelayanan publik harus bersikap jujur kepada para pelanggan atau masyarakat penerima layanan.
9. Kecermatan. Pelayanan publik harus dilakukan dengan penuh kehati-hatian, teliti, dan telaten.¹⁷

2.2.1.5 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, et al. (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2012:78) mengidentifikasi ada 10 indikator kualitas pelayanan, yang dirangkum menjadi 5 indikator yaitu, Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*):

1. *Reliability* (keandalan) yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar, artinya keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai

¹⁷ Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal 65

dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Atau dapat dikatakan Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.¹⁸

2. *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu adanya keinginan atau kemauan untuk melayani atau membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan taat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
3. *Assurance* (Jaminan atau kepastian) yaitu adanya pengetahuan, perhatian terhadap etika atau kesopanan santunan dan moral dalam memberikan pelayanan serta kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi, kredibilitias, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Dan dapat dikatakan indikator ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi.
4. *Empathy* (perhatian) yaitu adanya kemauan untuk mengetahui dan memberikan perhatian yang tulus keinginan dan kebutuhan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara

¹⁸ Steven Darwin,et, al., 2014

spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dapat dikatakan inti dari indikator empati ini adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special dan kebutuhan mereka dapat mengerti dan dipenuhi.

5. *Tangibles* (berwujud) yaitu suatu bukti fisik dalam kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan ekistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan disekitarnya adalah suatu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Ini meliputi penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai yang meliputi fasilitas fisik (Gedung, gudang, dan lainnya) teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawainya.

Menurut Mahmudi (2010:190-195) setiap penyediaan pelayanan publik sebenarnya membutuhkan biaya pelayanan (*cost of service production*). Jenis penyediaan pelayanan publik pada prinsipnya dapat didanai melalui dua sumber, yaitu: 1) penarikan pajak, 2) penjualan pelayanan tersebut kepada masyarakat sebagai pengguna jasa publik (*charging for service*). Suatu pelayanan publik dapat dijual apabila terhadap harga publiknya, terdapat kemudahan dalam pengumpulannya, terdapat manfaat yang diterima langsung dari pemberi layanan.

Beberapa pelayanan publik yang dapat dijual antara lain:

- 1) Pelayanan penyediaan air bersih,
- 2) Pelayanan transportasi publik,

- 3) Pelayanan pos,
- 4) Pelayanan telekomunikasi,
- 5) Pelayanan listrik dan energi,
- 6) Pelayanan penyediaan perumahan rakyat,
- 7) Pelayanan tempat rekreasi (pariwisata),
- 8) Pelayanan pendidikan,
- 9) Pelayanan tol,
- 10) Pelayanan irigasi,
- 11) Pelayanan pemadam kebakaran,
- 12) Pelayanan kesehatan,
- 13) Pelayanan pengolahan sampah,
- 14) Pelayanan administrasi kependudukan, dan
- 15) Pelayanan perizinan.

2.2.2 Pelayanan Perkotaan

Perkotaan dalam bahasa Inggris disebut urban, berasal dari Bahasa Latin yakni "Urbanus" yang berarti karakteristik, atau berkaitan dengan kota. Maka jika merujuk dari arti tersebut pemaknaan perkotaan menjadi luas, tidak hanya terbatas sebagai wadah (kota) lebih dari itu, perkotaan bermaknakan ruang beserta kompleksitas dan dinamika didalamnya¹⁹.

Pusat pelayanan atau lebih dikenal dengan central place menurut Walter Christaller (1893- 1969) merupakan kota-kota yang menyajikan barang dan jasa

¹⁹ Sulaiman Angga (2018). *Kebijakan dan Strategi Pembangunan Perkotaan Nasional di Indonesia*. Jurnal Ilmu dan Budaya, Vol. 41, No.59

bagi masyarakat di wilayah sekelilingnya dengan membentuk suatu hirarki berdasarkan jangkauan (range) dan ambang batas (treshold) penduduk (Muliana et al., 2018). Suatu pusat aktivitas yang senantiasa melayani berbagai kebutuhan penduduk harus terletak pada suatu lokasi yang sentral yaitu suatu tempat atau wilayah yang memungkinkan partisipasi manusia dalam jumlah maksimum, baik mereka yang terlibat dalam aktivitas pelayanan maupun yang menjadi konsumen dari barang dan jasa tersebut (Utoyo, 2007).

Pusat wilayah sendiri berfungsi sebagai:

- 1) Tempat terkonsentrasinya penduduk (permukiman);
- 2) Pusat pelayanan terhadap daerah hinterland;
- 3) Pasar bagi komoditas-komoditas pertanian maupun industri; dan
- 4) Lokasi pemusatan industri manufaktur (Rustiadi, 2009).

Asumsi yang digunakan pada teori ini antara lain: (a) Karena para konsumen yang menanggung ongkos angkutan, maka jarak ke tempat pusat yang dinyatakan dalam biaya dan waktu, amat penting; (b) Karena konsumen yang memikul ongkos angkutan, maka jangkauan (range) suatu barang ditentukan oleh jarak yang dinyatakan dalam biaya dan waktu (Januarman, Ahyuni, & Purwaningsih, 2018).

Pengembangan wilayah merupakan upaya lanjut dari pembangunan yang merupakan proses pengelolaan sumberdaya secara terus menerus untuk mencapai perkembangan wilayah dan kesejahteraan masyarakat di dalamnya secara seimbang dengan melibatkan semua elemen masyarakat untuk mencapai tujuan pembangunan dan keberlanjutan (Muliana et al., 2018). Wilayah merupakan satuan geografis

beserta segenap unsure yang terkait padanya dan hal tersebut mendasarkan pada batasan ruang lingkup dari pengamatan tertentu, baik dari aspek pendekatan perencanaan ataupun batasan administrasi (Puji Hardati, 2016).

Pusat pelayanan merupakan titik-titik pertumbuhan yang terjadi di beberapa tempat tertentu saja karena adanya kekuatan penggerak pembangunan, dimana kekuatan tersebut dapat merangsang kegiatan-kegiatan lainnya untuk tumbuh dan berkembang dan kegiatan-kegiatan tersebut mempunyai kecenderungan untuk mengelompok membentuk suatu kesatuan yang pada akhirnya menjadi pusat dari kegiatan atau disebut dengan pusat pelayanan (Muliana et al., 2018).

Sedangkan Standar Pelayanan Perkotaan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2022 yang selanjutnya disingkat SPP adalah ukuran kuantitas dan kualitas layanan Perkotaan yang harus dicapai oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau Badan Hukum dalam rangka memenuhi kebutuhan yang berhak diperoleh warga Perkotaan tanpa diskriminasi.

Hirarki perkotaan secara umum dapat dipahami sebagai peringkat kota berdasarkan faktor penentu seperti ukuran populasi dan komposisi penggunaan lahan. (Jayadinata, 1992; Sjafrizal, 2017) menjelaskan bahwa hirarki kota adalah pemeringkatan wilayah perkotaan, dengan beberapa variabel standar atau sederhana seperti jumlah penduduk, perkembangan fasilitas, prasarana pendukung perkotaan, kepadatan bangunan dan lain-lain. Struktur dalam rencana kota penting untuk direncanakan, namun terlebih dahulu, struktur ruang sangat erat dengan hirarki kota atau orde kota. Analisis sistem pusat pelayanan atau wilayah perkotaan adalah salah

satu bagian penting dari struktur ruang kota, yang disusun berdasarkan teori dan pedoman tata ruang yang berlaku.

Pelayanan perkotaan dapat dikatakan sebagai pemerataan pelayanan prasarana dan sarana perkotaan pada seluruh wilayah dilakukan pembagian pusat-pusat pelayanan dalam kota. Sebaran pusat pelayanan berhirarki sesuai dengan kelengkapan fasilitas dan skala pelayanan. Pelayanan Perkotaan adalah bentuk pemenuhan kebutuhan warga Perkotaan dalam menjalani kehidupan berkota. (Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2022).

2.2.3 Pengelolaan Air Bersih

2.2.3.1 Definisi Air Bersih

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/MENKES/PER.IX.1990 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan air bersih ialah air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi persyaratan kesehatan dan dapat diminum apabila dimasak. Air bersih merupakan air yang secara kimiawi terdiri dari senyawa H₂O yang mempunyai sifat-sifat tertentu, dapat berikatan hidrogen dengan senyawa organik dan sifat-sifat lain di mana jumlah mineral yang terlarut dalam air minum tidak melebihi ambang batas yang diperlukan tubuh (Suyanta, 2011).

Seperti yang dikatakan oleh Kodoatie, bahwa air bersih adalah air yang digunakan dari hari ke hari untuk kebutuhan untuk mandi, mencuci, memasak, dan dapat dikonsumsi setelah dimasak²⁰. Seperti yang dikatakan juga oleh Suripin

²⁰ Kodoatie, R. J. (2003), Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

air bersih yang adalah air yang terlindungi dan sangat bagus, dapat diminum, dan tidak beraroma²¹. Berdasarkan dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa air bersih terdiri dari air yang dapat dikonsumsi (air minum) dan selanjutnya air yang dapat dimanfaatkan untuk kegunaan yang berbeda dalam aktifitas rumah tangga.

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat penting yang di perlukan untuk kehidupan sehari-hari. Air yang bersih merupakan komponen yang sangat penting yang dibutuhkan manusia secara berlanjut di dalam kehidupan. Air bersih dapat diperoleh melalui pegunungan, danau, atau dari pengolahan air sungai²². Air bersih adalah salah satu jenis sumber daya yang sangat bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah sanitasi²³.

Air bersih memiliki ciri-ciri awal yaitu tidak berwarna, tidak berbau dan tidak berasa²⁴. Pada air bersih yang sehat, tidak terdapat kontaminan mikrobiologi maupun senyawa kimia. Kebersihan air ini dinilai dari sifat fisika, kimia dan biologi. Ketidaklayakan pada salah satu penilaian menandakan bahwa air tidak masuk dalam kategori air bersih yang dapat diminum atau dipakai untuk keperluan lain.

²¹ Suripin. (2002). Pelestarian Sumber Daya Tanah dan Air. Yogyakarta: Penerbit Andi

²² Amrul, kadasman, dan sutopo, "Air Minum, Sanitasi, dan Hygiene sebagai Faktor Risiko Stunting di Wilayah Pedesaan."

²³ Susanti, rifardi, dan kadasman, "Peran Masyarakat dalam Pencapaian Target Sustainable Development Goals Desa Layak Air Bersih dan Sanitasi."

²⁴ Nurzanah dkk., "Sanitasi dan air minum di daerah perkotaan dan pedesaan di provinsi Bengkulu (analisis data potensi desa 2018

2.2.3.2 Kriteria Air Bersih

Berikut ini adalah beberapa kriteria yang penting untuk diketahui sebelum menggunakan air:

1. Jernih dan tidak keruh Kriteria air bersih pertama yang bias dilihat secara kasat mata adalah jernih dan tidak keruh. Jernih artinya air tidak terkontaminasi zat pengkeruh dan zat lainya yang berbahaya bagi tubuh. Air keruh bias terjadi karena adanya campuran dari partikel-partikel yang tidak larut seperti debu dan tanah sehingga bakteri yang ada di dalamnya menyebabkan air menjadi keruh. Jika air terlihat keruh maka ada kemungkinan air tersebut tidak layak untuk digunakan atau dikonsumsi. Kementrian kesehatan menentukan batas maksimum kekeruhan air layak minum di angka 5 (skala NTU) sedangkan untuk kekeruhan air bersih di angka 25 (skala NTU).
2. Tidak berwarna kriteria berikutnya adalah air tidak berwarna, artinya tidak ada warna yang ikut tercampur di dalam air. Warna yang tercampur di dalam air dapat dicurigai sebagai suatu unsur berbahaya yang dapat mengganggu kesehatan. Limbah pabrik yang langsung dibuang ke sungai tanpa di proses terlebih dahulu atau warga yang sering membuang sampah dan bangkai hewan ke sungai secara sembarangan merupakan beberapa kasus yang dapat mengubah warna air. Warna air dibedakan menjadi dua, yaitu warna sejati dan warna semu. Warna sejati ditimbulkan karena adanya zat-zat non organik. Sedangkan warna semu ditimbulkan karena zat-zat organik. Air dengan warna semu lebih mudah diatasi dibandingkan dengan warna sejati.

Misalnya air sungai (warna semu) yang berwarna coklat karena mengandung lumpur, jika diendapkan maka air bisa menjadi jernih.

3. Tidak berasa Air bersih yang layak dikonsumsi biasa tidak berasa atau berasa tawar tanpa ada tambahan rasa pahit, asin, atau getir. Jika anda menemukan air yang terasa pahit atau asin sebaiknya anda mengolah air tersebut terlebih dahulu sebelum menggunakannya.
4. Tidak berbau Air bersih selayaknya tidak berbau apalagi berbau menyengat jika dicium. Terlebih jika air tersebut berada di tempat yang mempunyai bau tidak sedap atau asam, sudah pasti air tersebut tidak dapat dikatakan sebagai air bersih. Banyak kerugian yang didapat jika anda menggunakan air yang sudah berbau. Jika anda menggunakannya untuk mencuci pakaian maka bisa merusak kain yang anda cuci, jika anda menggunakannya untuk mandi maka tidak menutup kemungkinan kulit akan terkena akibatnya seperti infeksi dan gatal gatal. Yang tidak kalah berbahaya jika air tersebut sampai masuk ke dalam tubuh maka bisa saja anda mengalami keracunan dan gangguan kesehatan.
5. Memiliki suhu yang normal Suhu air yang bersih tidak boleh terlalu panas atau terlalu dingin. Suhu normal air bersih sekitar 10-25°C atau bisa dikatakan sejuk. Air dengan suhu yang terlalu tinggi atau panas bisa dapat menyebabkan oksigen yang terlarut di dalam air semakin menurun jumlahnya dan kecepatan reaksi kimia semakin meningkat.
6. Ph yang netral Ph menunjukkan derajat keasaman basa suatu substansi tertentu. Skala Ph dinilai dari 1 (sangat asam) hingga 14 (sangat basa).

Banyak yang masih tidak memedulikan derajat keasaman air yang akan digunakan padahal Ph air dapat memberitahu apakah air tersebut telah tercemar atau tidak

7. Tidak mengandung zat kimia yang berlebih dan berbahaya. Air yang bersih dan sehat biasa mengandung beberapa zat yang baik untuk kesehatan. Namun kandungan zat dengan jumlah yang kurang atau berlebihan justru dapat mengakibatkan gangguan fisiologis pada manusia seperti zat tembaga yang berguna untuk membentuk sel-sel darah merah dalam tubuh, namun jika dikonsumsi dalam jumlah yang berlebih maka dapat menyebabkan kerusakan pada hati, tidak semua zat kimia berbahaya apabila digunakan dalam takaran yang wajar dan secukupnya zat-zat tersebut justru sangat berguna bagi kesehatan.
8. Bebas dari segala bakteri Kriteria air bersih yang terakhir adalah bebas dari segala bakteri, terutama bakteri *escericia coli* atau bakteri ecoli. Bakteri ini biasa hidup di dalam usus manusia dan hewan. Apabila anda sampai mengkonsumsi air yang mengandung bakteri E-coli maka ada kemungkinan anda dapat terkena infeksi bakteri yang berakibat munculnya penyakit diare ringan. Di beberapa kasus bakteri E-coli dapat menyebabkan diare berat, sakit perut hingga demam²⁵.

2.2.3.3 Sumber Air Bersih

Berikut ini adalah 3 macam sumber air bersih yang dapat digunakan:

²⁵ Herniwanti, sudarto, dan ardiana, "Penyuluhan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) Pilar 1 – Stop Buang Air Besar Sembarangan (BABS) di Kecamatan Bengkalis, Riau.

1. Air Permukaan. Air permukaan adalah air hujan yang mengalir di permukaan bumi. Jadi, air permukaan adalah air yang terkumpul diatas tanah yang dapat dengan mudah dilihat oleh mata. Pada umumnya sumber air yang berasal dari permukaan, merupakan air yang kurang baik untuk langsung dikonsumsi manusia. Oleh karena itu sumber air yang berasal dari permukaan perlu adanya pengolahan terlebih dahulu sebelum dimanfaatkan. (Limbong,2008).
2. Air Tanah. Air tanah merupakan bagian air di alam yang terdapat di bawah permukaan tanah. Pembentukan air tanah mengikuti siklus peredaran air di bumi yang disebut daur hidrologi, yaitu proses alamiah yang berlangsung pada air di alam yang mengalami perpindahan tempat secara berurutan dan terus menerus. (Kodatie,2012)
3. Mata air. Mata air adalah tempat dimana air tanah merembes atau mengalir keluar permukaan tanah secara alamiah. Mata air adalah tempat pemunculan air tanah pada lapisan akuifer dari bawah permukaan tanah ke atas permukaan tanah secara alamiah. Selanjutnya, air yang keluar dari mata air akan mengalir di permukaan tanah sebagai air permukaan melalui alur-alur sungai. Mata air sering diidentifikasi sebagai awal sumber air bagi sungai-sungai yang ada. (Hendrayana,1994)

2.2.3.4 Pengelolaan Air Bersih

Kata pengelolaan berasal dari kata kerja mengelola dan merupakan terjemahan dari bahasa Italia yaitu *menegiare* yang artinya menangani alat-alat, berasal dari bahasa latin *manus* yang artinya tangan. Berdasarkan fungsi

pengelolaan (*manajemen*) secara garis besar dapat disampaikan bahwa tahap-tahap dalam melakukan pengelolaan meliputi: Perencanaan, Perorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan. Fungsi-fungsi tersebut bersifat universal, dimana saja dan dalam organisasi apa saja. Namun, semua tergantung pada tipe organisasi, kebudayaan dan anggotanya. Hakikatnya manajemen (pengelolaan) adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

Adapun pengelolaan berasal dari kata kelola yang mendapat awalan “peng” dan akhiran “an” sehingga menjadi pengelolaan yang berarti pengurus, perawatan, pengawasan, pengaturan. Pengelolaan itu sendiri awal katanya “kelola”, di tambah awalan “pe” dan akhiran “an” istilah lain dari pengelolaan adalah “manajemen”. Nugroho (2009:119) mengemukakan bahwa: “Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelolah (*tomanage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu²⁶. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kata Pengelolaan, mempunyai 4 pengertian, yaitu:

²⁶ Nugroho, Adi (2009) *Rekayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML dan JAVA*: Andi Yogyakarta

1. Pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan mengelola
2. Pengelolaan adalah proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain
3. Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi
4. Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan

George R. Terry (2009:9) Mengemukakan bahwa pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Terry fungsi pengelolaan dalam bukunya *Principle Management* adalah:

1. Perencanaan (Planning). Yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan;
2. Pengorganisasian (Organization). Yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan;

3. Penggerakkan (Actuating). Yaitu untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bias berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan;
4. Pengawasan (Controlling). Yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai rencana atau belum. Serta mengawasi pembangunan sumber daya dalam organisasi agar bias terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana

Seperti menurut (Poerwadarminta, 2006) mengatakan bahawa Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Sedangkan menurut (Syamsi, 2008) pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain.

Sebagaimana dijelaskan terdapat beberapa pengertian Pengelolaan menurut para ahli:

- 1) Pengelolaan adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya yang menurut suatu perencana diperlukan untuk penyelesaian suatu tujuan kerja tertentu (Prajudi Admosudirdjo, 1990).

- 2) Pengelolaan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, petunjuk, implementasi, pengendalian dan pengawasan (Moekijat, 1994).
- 3) Pengelolaan dalam administrasi adalah merupakan suatu proses yang dimulai dari proses perencanaan, pengaturan, pengawasan, penggerak sampai dengan proses terwujudnya tujuan (Soekanto, 1986, p.19).
- 4) Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelolah (tomanage) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai. (Nugroho, 2003:119)
- 5) Sedangkan menurut Syamsu (2011:7) menitik beratkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan. Pendapat Pamudji diatas mengenai pengelolaan terlihat menitik beratkan pada dua faktor penting yaitu:
 - Pengelolaan sebagai pembangunan yang merubah sesuatu sehingga menjadi baru dan memiliki nilai yang lebih tinggi;
 - Pengelolaan sebagai pembaharuan yaitu usaha untuk memelihara sesuatu agar lebih cocok dengan kebutuhan-kebutuhan.

- 6) Dari pendapat para ahli tersebut diatas, dapat penulis simpulkan bahwa pengelolaan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas atau suatu proses dan pemanfaatan dalam mendayagunakan sumber-sumber yang ada dengan berbagai upaya dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Pengelolaan Sumber Daya Air (Water Management). Seperti yang penulis ketahui bahwa Pengelolaan sumber daya air sangat dibutuhkan untuk keberlanjutan keberadaan sumber daya air. Hal ini dikarenakan kebutuhan air yang semakin meningkat sehingga diperlukan pengelolaan agar kebutuhan air dapat terpenuhi. Pengelolaan sumber daya air adalah sebagai upaya dalam hal merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi penyelenggaraan konservasi pada sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air, dan pengendalian daya rusak air²⁷.

Sedangkan yang dimaksud pengolahan air bersih adalah usaha-usaha teknis yang dilakukan untuk mengubah sifat-sifat suatu zat. Hal ini sangat penting artinya bagi sebuah perusahaan air Bersih, karena dengan adanya pengolahan ini maka akan didapatkan sebuah air bersih yang memenuhi standar kesehatan air bersih yang telah ditentukan. Berikut caranya:

- 1. Pengolahan Lengkap (*Complete Treatment Process*).** Yaitu air akan mengalami pengolahan lengkap, baik fisik, kimiawi dan bakteriologi. Contoh pengolahan biasanya dilakukan terhadap air sungai yang

²⁷ Undang-Undang Nomor.17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air Pasal 1 ayat 8

kotor dan keruh. Pengolahan lengkap ada tiga tingkatan pengolahan, yaitu:

- **Proses Fisik.** Pengolahan Fisik yaitu suatu tingkat pengolahan yang bertujuan untuk mengurangi atau menghilangkan kotoran-kotoran yang kasar, penyisihan lumpur dan pasir, serta mengurangi kadar zat-zat organik yang terdapat pada air baku yang akan diolah.

Contoh: pengendapan, filtrasi, adsorpsi dll.

- **Proses Kimiawi.** Pengolahan Kimiawi yaitu suatu tingkat pengolahan dengan membubuhkan zat-zat kimia untuk membantu proses pengolahan sehingga terjadi reaksi kimia. Misalnya dengan membubuhkan kapur dalam proses pelunakan dan sebagainya. Contoh: penyisihan logam berat, pelunakan, netralisasi, klorinasi, ozonisasi dll.

- **Proses Bakteriologi.** Yaitu suatu tingkat pengolahan untuk membunuh atau menghilangkan bakteri-bakteri yang terkandung dalam air baku yang diolah yakni dengan membubuhkan zat kaporit (*zat desinfektant*) atau memanfaatkan aktivitas mikroorganisme. Contoh: saringan pasir lambat.

2. Pengolahan Sebagian (*Partial Treatment Process*). Yaitu pengolahan yang misalnya diadakan pengolahan kimiawi atau pengolahan bakteriologi saja. Pengolahan ini dilakukan untuk air baku: Mata Air dan Air dari sumur bor yang dangkal atau dalam.

Pengelolaan sumber daya air juga dapat dikatakan sebagai salah satu upaya merencanakan, melaksanakan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan konservasi sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air dan pengendalian daya rusak air. Pengelolaan sumber daya air dilakukan semata-mata untuk memenuhi kebutuhan domestik penduduk, industri, pertanian, kebutuhan di masa yang akan datang dan penggunaan lainnya, namun, seiring pesatnya pertumbuhan penduduk dan peningkatan kegiatan pembangunan maka kebutuhan air meningkat pula. Demi tetap terwujudnya cita-cita pengelolaan sumber daya air yang baik, Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 sebagai dasar konstitusi pengelolaan alam yang menyatakan bahwa setiap pendayagunaan ataupun pengelolaan sumber daya alam, termasuk di dalamnya air, harus ditujukan untuk kepentingan kemakmuran rakyat.²⁸

2. Unsur-Unsur Pengelolaan Menurut (Dewi, 2011) dalam kegiatan pengelolaan terdapat 8 unsur yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan, meliputi:

1) Organisasi

Dalam hal ini kegiatan mengelompokkan dan menyusun kerangka kerja, jalinan hubungan kerjasama di antara para pekerja untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi sendiri memiliki 2 sifat utama, yakni:

²⁸ Upik Hamidah, Pengaturan Hukum Pengelolaan Sumber Daya Air di Kota Bandar Lampung, Jurnal Cita Hukum, Desember 2015, Vol. 3, No. 2.

- Bersifat statis. Sifat disini memiliki arti bahwa Organisasi merupakan wadah dalam melakukan tugas dan wewenang secara struktural dan fungsional menempatkan individu sesuai keahliannya.
- Bersifat dinamis. Dalam hal ini Organisasi merupakan pembagian tugas dan wewenang serta adanya komunikasi dalam menjalin

kerjasama.

2) Manajemen

Dalam hal ini manajemen memiliki fungsi dalam kegiatan merencanakan, merencanakan, mengorganisasikan, membina, menggerakkan, dan mengawasi dengan tujuan agar sebuah kerjasama yang telah ditentukan dapat tercapai dengan baik. Menurut Henry Fayol dalam (Dewi, 2011) manajemen didukung beberapa sarana yang harus ada, meliputi:

- Man (manusia)
- Money (anggaran)
- Method (sistem kerja)
- Material (perlengkapan pendukung)
- Machine (peralatan teknologi)
- Market (pemasaran)

3) Komunikasi

Kegiatan untuk menyampaikan suatu atau banyak informasi dan ide atau pemikiran dari seseorang kepada orang lain yang memiliki sifat timbal balik, baik secara formal maupun non formal.

4) Informasi

Kegiatan menghimpun dan mengolah berbagai keterangan obyektif yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

5) Personalia

Kegiatan mengatur dan mengurus penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

6) Perbekalan

Kegiatan perencanaan, pengadaan pengaturan dan penggunaan peralatan kerja dalam usaha kerja sama agar penggunaannya efektif dan efisien.

7) Humas

Dalam kegiatan humas ini yaitu menciptakan hubungan dan dukungan yang baik dari lingkungan eksternal terhadap usaha kerja sama perusahaan.

2.2.3.5 Pelayanan Air Bersih

Pelayanan air bersih menurut Wahyuni (2017) adalah suatu pelayanan yang mendistribusikan air jernih, tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa, dan tidak mengandung kuman yang membahayakan tubuh untuk keperluan sehari-hari, di mana air bersih juga dapat dijadikan sebagai salah satu sarana dalam meningkatkan kesejahteraan hidup melalui upaya peningkatan derajat kesehatan, sehingga menjadi hal yang penting dalam pemenuhan dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Dalam pelayanan air bersih, baik buruknya dinilai dari sistem

distribusi air, artinya masyarakat hanya mengetahui air sampai ke pengguna atau konsumen, dan masyarakat tidak melihat bagaimana prosesnya (Wahyuni, 2017).

Menurut Mangkoediharjo (2012), jangkauan sistem distribusi air bersih dilihat dari jarak lokasi penduduk terhadap lokasi sumber air bersih sehingga semakin jauh jarak distribusi air ke penduduk maka pipa yang dibutuhkan semakin panjang dan berpengaruh terhadap estimasi waktu yang diperlukan dalam proses pendistribusian air bersih. Pelayanan air bersih adalah pelayanan kepada pengguna jasa layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat dalam arti luas, sehingga apapun bentuk dan model pelayanan yang diberikan semestinya berorientasi kepada masyarakat (Wahyuni, 2017). Pada perencanaan sistem pelayanan air bersih diperlukan informasi mengenai sumber air untuk mengetahui debit air yang cukup untuk mengalirkan air pada pelanggan (Kawet dkk, 2013). Selain didapatkannya debit air, dengan mengetahui sumber air akan didapatkan pula kualitas air, jarak antara sumber air dengan konsumen, dan keadaan topografi pada lokasi sumber air (Kawet dkk, 2013).

Kemudian, menurut Tumanan dkk (2017) pelayanan air bersih memiliki beberapa persyaratan utama yang harus dipenuhi, persyaratan tersebut diantaranya adalah: 1. Persyaratan Kualitatif 2. Persyaratan Kuantitatif 3. Persyaratan Kontinuitas Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan air bersih merupakan suatu pelayanan yang mendistribusikan air dengan jangkauan sistem distribusi air bersih dilihat dari jarak lokasi penduduk terhadap lokasi sumber air bersih.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka Pemikiran menurut Menurut McGaghie dalam Hayati (2020), kerangka pemikiran ialah proses melakukan pengaturan dalam melakukan penyajian pertanyaan dalam penelitian dan mendorong penyelidikan atas permasalahan yang menyajikan permasalahan dan konteks penyebab penulis melaksanakan studi tersebut.

Fokus penulis dalam penelitian ini adalah pengelolaan air bersih di wilayah perkotaan, pelayanan terhadap akses air bersih oleh PAM Jaya dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator pelayanan publik yang dimiliki oleh Parasuraman et al. (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2012) yang meliputi Reliabilitas (*reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*), serta Bukti Fisik (*tangibles*): Dalam hal ini pemakaian teori ini untuk mengembangkan eksplorasi penulis dari setiap indikator untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah pada bab 1 yaitu Bagaimana Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022. Maka Penulis menjabarkan kerangka pemikira sebagai berikut:

Tabel 2.3
Kerangka Berpikir

Identifikasi Masalah:

1. Adanya Persoalan yang harus di hadapi terkait pengelolaan air bersih di DKI Jakarta karena masih sulit akibat dari swastanisasi dan privatisasi air
2. Cakupan penyediaan air bersih di wilayah perkotaan khususnya DKI Jakarta belum merata
3. Belum adanya kebijakan atau suatu inisiasi untuk pengelolaan dan penyediaan air bersih untuk masyarakat

Regulasi: Undang-Undang RI No.17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air

Tujuan: Bahwa air sebagian dari sumber daya air merupakan cabang produksi penting dan menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh negara untuk dipergunakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat 3 UU Republik Indonesia

Indikator pelayanan publik menurut Parasuraman, et al (1985)

- 1) Reliabilitas (*reability*),
- 2) Daya Tanggap (*responsiveness*),
- 3) Jaminan (*assurance*), dan
- 4) Empati (*empathy*), serta
- 5) Bukti Fisik (*tangibles*):

Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022