

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

Penulis melihat penelitian sebelumnya yang serupa dengan judul "Kapasitas Organisasi PDAM Unit Soa dalam Melayani Kebutuhan Air Bersih Di Kecamatan Soa Kabupaten Ngada" untuk meningkatkan penelitian sebelumnya. Sebagai acuan, penelitian sebelumnya diuraikan sebagai berikut:

*Pertama* penelitian yang dilakukan oleh Ragu Theodolfi dkk, Jurusan Kesehatan Lingkungan Poltekes Kemenkes Kupang dengan judul "Analisis ketersediaan air bersih Kota Kupang berdasarkan zona pelayanan dan sumber air bersih. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kota Kupang menggunakan air dari 13 sumur bor dan 12 sumur bor dengan kapasitas pelayanan 296,26 liter/detik. Sampai tahun 2030, proyeksi populasi Kota Kupang akan mencapai 601.263 jiwa, dengan kebutuhan air bersih 6959 liter/detik. Zona pelayanan air bersihnya terdiri dari delapan zona..(Ragu Theodolfi, 2014)

Adapun perbedaannya yaitu peneliti sebelumnya lebih berfokus pada analisis kebutuhan air bersih dengan metode kuantitatif menggunakan teori perkiraan jumlah penduduk sedangkan penulis berfokus pada kapasitas organisasi PDAM unit Soa dalam melayani kebutuhan air bersih dengan metode kualitatif menggunakan teori kapasitas organisasi dan teori pelayanan publik air bersih.

*Kedua* Masalah Pemenuhan Kebutuhan Air Tiga Desa Di Kabupaten Ende" adalah artikel yang ditulis oleh Petrus Nugro Rahardjo untuk Jurnal Air Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemukiman yang terletak di atas sumber mata air menyebabkan banyak masalah air atau kekurangan air di Kabupaten Ende, yang mengakibatkan biaya. Di Ende, ada banyak sumber air bersih. Desa Detukeli yang terletak di bukit memiliki sistem air bersih swadaya yang tidak memadai karena aliran airnya terlalu kecil. Untuk memenuhi kebutuhan air, perlu dilakukan upaya untuk memanfaatkan sumber air yang terletak kurang lebih 7 km dari desa Detukeli. Kecuali di beberapa tempat (dusun IV) yang mungkin memerlukan pompa hidram, sistem gravitasi lebih cocok untuk penangkapan air ini. PDAM..(P.Nugro Rahadjo, 2008)

Adapun perbedaannya yaitu peneliti sebelumnya lebih berfokus pada masalah pemenuhan kebutuhan air bersih dengan metode kuantitatif menggunakan teori analisa penyediaan air bersih sedangkan penulis berfokus pada kapasitas organisasi PDAM unit Soa dalam melayani kebutuhan air bersih dengan metode kualitatif menggunakan teori kapasitas organisasi dan teori pelayanan publik air bersih.

*Ketiga* penelitian yang dilakukan oleh Devi Yohana Kase tentang "Kebijakan Pemerintah Kota Kupang Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Bagi Masyarakat". Hasil penelitian tersebut menunjukkan jika kebijakan mengenai program perluasan jaringan air yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Kupang belum berhasil mengatasi krisis air bersih yang dihadapi oleh penduduknya. Salah satu faktor pendukung dari kebijakan tersebut, yaitu potensi air tanah di kawasan karst, belum dimanfaatkan secara optimal. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang meliputi ketersediaan air baku yang tidak mencukupi untuk

mendukung pelaksanaan program perluasan jaringan air, serta kurangnya fasilitas dan sarana yang memadai dari PDAM Kota Kupang. Selain itu, efektivitas dari kebijakan program perluasan jaringan air PDAM Kota Kupang juga belum secara signifikan memberikan dampak yang memuaskan bagi warga Kota Kupang. (Devi Yohana Kase, 2020)

Adapun perbedaannya peneliti sebelumnya lebih berfokus pada kebijakan program perluasan jaringan air dengan metode kualitatif dengan menggunakan teori Wiliam N.Dunn sedangkan penulis berfokus pada kapasitas organisasi PDAM unit Soa dalam melayani kebutuhan air bersih dengan metode kualitatif menggunakan teori kapasitas organisasi dan teori pelayanan publik air bersih.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Teori Kapasitas organisasi dan Pelayanan publik air bersih**

#### **A. Pengertian Teori Kapasitas Organisasi**

Milen mendefinisikan kapasitas sebagai kemampuan entitas individu, organisasi, atau sistem guna melaksanakan fungsi-fungsinya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Sementara itu, Morgan mendefinisikan kapasitas sebagai rangkaian kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, relasi interpersonal, motivasi, sumber daya, serta kondisi-kondisi yang menciptakan peluang bagi setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sektoral, dan sistem yang lebih besar untuk menjalankan tugas-tugas mereka serta mewujudkan tujuan pembangunan yang sudah dirumuskan sebelumnya. Milen juga menganggap *capacity building* sebagai suatu tugas yang spesifik karena berkaitan dengan

faktor-faktor di dalam suatu organisasi atau sistem tertentu pada suatu periode waktu.(Anni Milen, 2004)

Organisasi adalah peraturan anggota yang membantu meraih tujuan yang telah dirumuskan. Organisasi adalah kelompok orang yang bekerja sama dalam suatu naungan guna mewujudkan tujuan bersama. Dapat disimpulkan jika organisasi adalah wadah, tempat, atau sarana untuk menampung aktivitas kelompok yang dijalankan dengan kooperatif. (Sulistio dan Sulistiowati, 2014).

Organisasi dijelaskan sebagai proses perencanaan yang mencakup penyusunan, pengembangan, dan pemeliharaan struktur atau pola hubungan kerja antara individu-individu dalam sebuah kelompok kerja (Dale) dalam (Maniagasi, 2018). Lebih lanjut, organisasi dapat dipahami sebagai sebuah asosiasi individu yang memiliki peran masing-masing dalam suatu sistem kerja dan penugasan tugas-tugas. (Soffer) dalam (Maniagasi, 2018).

Dari uraian sebelumnya, kapasitas organisasi umumnya merujuk pada kemampuan suatu organisasi dalam mengeksekusi tugas-tugasnya atau memfasilitasi pelaksanaan fungsi-fungsinya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Ristanti Simanjuntak, Simon Sumanjoyo H, 2021)

## **B. Pengembangan Kapasitas Organisasi**

Pengembangan Kapasitas didefinisikan sebagai peningkatan kemampuan atau kompetensi seseorang, kelompok, atau organisasi. Ada banyak komponen, sehingga ada beberapa dimensi dan fokus dalam pengembangan kapasitas, dimana semua ini merupakan bagian dari proses dinamis yang berkelanjutan. Menurut

Soeprapto (2003), dimensi dan fokus pengembangan kapasitas terdiri dari tiga tingkatan:

1. Tingkatan individual seperti potensi yang dimiliki individu, keterampilan yang dimiliki individu, pembagian tugas, dan motivasi yang mendorong individu dalam lingkungan organisasional.
2. Tingkatan organisasi seperti struktur organisasi, prosedur dan mekanisme kerja, proses pengambilan keputusan, pengaturan sarana dan prasarana, serta hubungan serta jaringan antarorganisasi.
3. Tingkatan system, seperti struktur kerangka kerja yang terkait dengan regulasi, kebijakan, dan kondisi mendasar yang mendukung pencapaian tujuan dari kebijakan tertentu secara obyektif.

Untuk meningkatkan kinerja pemerintah, pengembangan kapasitas bertujuan untuk mengembangkan berbagai metode untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas. Efisiensi mengacu pada jumlah waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk meraih hasil yang diinginkan, dan efektivitas mengacu pada bagaimana usaha dilakukan dengan tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Responsivitas mengacu pada bagaimana menyesuaikan antara kebutuhan dan kemampuan guna meraih tujuan yang diinginkan. (Grindle, 1997)

Menurut Grindle, ada tiga dimensi, fokus, dan jenis kegiatan dalam pengembangan kapasitas.

1. Dimensi pertama adalah dimensi pengembangan sumber daya manusia, yang berfokus pada kemampuan profesional dan teknis individu, serta jenis

aktivitas seperti pelatihan, praktek langsung, kondisi iklim kerja, dan rekrutmen.

2. Dimensi kedua adalah dimensi penguatan organisasi, yang berfokus pada tata manajemen untuk meningkatkan keberhasilan peran dan fungsi, dan jenis kegiatan seperti sistem insentif, latihan, dan rekrutmen.
3. Reformasi kelembagaan berfokus pada struktur kelembagaan dan makrostruktur, serta aturan main ekonomi dan politik, perubahan kebijakan dan regulasi, dan reformasi konstitusi.

Pengembangan organisasi dapat didefinisikan sebagai perubahan yang dilakukan dengan sengaja untuk meningkatkan kinerja organisasi. Indrawijaya (2011) menjelaskan ide Bennis bahwa pengembangan organisasi adalah tanggapan atas perubahan dalam strategi pendidikan yang kompleks. Tujuan dari pengembangan ini adalah untuk mengubah kepercayaan, prinsip, dan struktur organisasi sehingga organisasi dapat lebih memiliki mampu menghadapi tantangan baru, perubahan, dan permintaan pasar (masyarakat). Pada dasarnya, pengembangan organisasi adalah perbaikan sistem manajemen yang memungkinkan adopsi metode, model, atau ide baru untuk meningkatkan efisiensi perusahaan. Ide, model, atau teknik baru ini dapat berasal dari analisis internal organisasi atau penerapan metode tertentu yang telah dikembangkan oleh pihak lain. Namun, inti ilalah harus didasarkan pada keyakinan bahwa adopsi harus ditujukan untuk meningkatkan kualitas output organisasi. sebagai perubahan yang direncanakan.

Tujuan utama pengembangan organisasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan organisasi sendiri
2. Meningkatkan organisasi secara keseluruhan dan sebagai referensi untuk pengembangan kapasitas yang terbaru (Dr. Bambang Irawan, 2016)

Menurut Indrawijaya dan Pranoto (2011), strategi penting untuk organisasi pelayanan publik adalah pengembangan kapasitas organisasi. Ini memungkinkan organisasi untuk membuat rencana strategis untuk mencapai tujuannya dengan jelas dan memiliki kemampuan untuk merancang organisasi untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas.

### **C. Tujuan Kapasitas**

Morrison menyatakan jika pembangunan kapasitas merupakan proses pembelajaran yang dimulai dari pengenalan akan kebutuhan, mengurangi ketidakpastian dalam kehidupan, dan mengembangkan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan. Dia juga mengatakan jika pengembangan kapasitas ialah sekumpulan metode yang digunakan untuk menaikkan responsifitas, efisiensi, serta efektifitas kinerja. (Tarance Morrison, 2001)

Penjelasan tersebut dibagi menjadi dua bagian, menurut pendapat ahli di atas:

- a. Secara umum berkaitan dengan mewujudkan sustainabilitas (berkelanjutan) suatu struktur
- b. Secara khusus berkaitan dengan peningkatan kinerja berdasarkan faktor-faktor berikut:
  1. Efisiensi waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk meraih hasil.

2. Efektifitas adalah kepastian usaha yang dilaksanakan untuk mencapai hasil yang diharapkan.
3. Responsifitas adalah bagaimana menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan guna mencapai tujuan tersebut.
4. Pembelajaran tentang kinerja individu, kelompok, organisasi, dan sistem.(Yeremias. T. Keban, 2000)

#### **D. Penguatan Kapasitas**

Penguatan kapasitas merupakan peningkatan kemampuan yang dimiliki oleh setiap anggota masyarakat, institusi, sistem kerja sama antara individu, kelompok, atau organisasi sosial, serta entitas lainnya di seluruh dunia. Penguatan kapasitas adalah proses meningkatkan maupun mengubah perilaku seseorang, organisasi, atau sistem masyarakat untuk mewujudkan tujuan yang sudah dirumuskan. Seperti yang dinyatakan oleh Sumpeno (2002), penguatan kapasitas menunjukkan perubahan perilaku untuk:

1. Meningkatkan kompetensi individu dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap
2. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dalam hal organisasi, manajemen, keuangan, dan budaya
3. Meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengantisipasi tantangan, mendorong kemandirian, dan mempromosikan keswadayaan. Menurut Yuli Kurniyati (2013)



Dalam konteks ini, penguatan kapasitas berarti meningkatkan sumber-sumber potensial yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan masyarakat di seluruh lapisan masyarakat untuk kemudian dioptimalkan untuk kesejahteraan masyarakatnya. Upaya penguatan kapasitas dilakukan dengan tiga aspek berikut:

1. Memperkuat kapasitas SDM dapat dicapai dengan memberikan kegiatan pelatihan dan motivasi kerja sehingga melalui kegiatan tersebut akan dapat meningkatkan kemampuan atas pengetahuan dan keterampilan sehingga dapat meraih tujuan yang dikehendaki.
2. Kapasitas distribusi sumber daya air berupa membangun infrastruktur seperti bak penampung dan system pemipaan yang disediakan untuk mengalirkan air bersih dari sumbernya hingga menuju ke daerah pelayanan.
3. Kapasitas merawat sumber air dapat dilakukan dengan merawat dan memelihara sumber daya air.

## **2.2.2 Pelayanan Publik Air Bersih**

### **A. Pengertian Pelayanan Publik Air Bersih**

Gronroos menyatakan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang bersifat tak terlihat juga tak teraba yang terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan, atau unsur lain yang disediakan oleh penyedia layanan perusahaan dengan tujuan menyelesaikan masalah atau pelanggaran pelanggan.

Publik merujuk pada masyarakat umum yang dikelola, diatur, dan

dilayani oleh pemerintah sebagai administrator dan terkadang sebagai penguasa dalam implementasi hukum dan tatanan negaranya. (Neng Kamarni, 2011)

Melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki keperluan dalam organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditentukan dikenal sebagai pelayanan publik. Pemerintahan pada dasarnya adalah melayani masyarakat; tidak bisa melayani dirinya sendiri; sebaliknya, pemerintahan harus melayani masyarakat dengan menyediakan lingkungan yang memungkinkan setiap warga meningkatkan kapasitas serta inovasi guna mewujudkan tujuan bersama..(Robi Cahyadi Kurniawan, 2016)

Menurut Pasal 1 butir 1 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik merujuk pada serangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum untuk setiap warga negara dan penduduk, yang meliputi penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.".(Erick S.Holle, 2011)

Pelayanan publik didefinisikan sebagai semua jenis layanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun oleh Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik berupa barang maupun jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk mematuhi peraturan hukum yang berlaku.

instansi pemerintah, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.(1)

## **B. Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip penyelenggaraan pelayanan, yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yakni:

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik harus sederhana, mudah dipahami serta dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yang mencakup kejelasan mengenai hal-hal berikut:
  1. Persyaratan administratif dan teknis untuk pelayanan publik;
  2. Deskripsi unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan serta menyelesaikan masalah atau kelurahn yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik; dan
  3. Rincian biaya pelayanan publik, termasuk cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu: pelayanan publik dapat terselesaikan dengan segera.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik menjamin rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab: Pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik, serta atas penyelesaian keluhan dan keluhan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: sarana telematika dan peralatan kerja yang memadai.

- h. Kemudahan akses; lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, masyarakat yang mudah dijangkau, dan pemanfaatan teknologi telematika
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: Saat memberi layanan, pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan santun, ramah, dan tulus.
- j. Kenyamanan: Pelayanan harus diselenggarakan dalam lingkungan yang teratur dan tertib, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan teratur, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti area parkir, fasilitas toilet, dan tempat ibadah.(Sutopo, 2014)

### **C. Standar Pelayanan Publik**

Standar yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, yang setidaknya mencakup:

- a. Prosedur pelayanan; dimaksudkan untuk pemberi dan penerima pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian; dimaksudkan untuk waktu yang dimulai dari saat pengajuan permohonan hingga selesainya pelayanan; dan
- c. Biaya pelayanan; dimaksudkan untuk biaya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
- d. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan persyaratan.
- e. Sarana dan prasarana: penyelenggaraan pelayanan publik telah menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: Kompetensi harus didasarkan pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.(Sutopo, 2014)

#### **D. Pengukuran untuk Pelayanan Publik**

Dalam Sinambela, Fitzsimons menyatakan (2006:7) dijelaskan, ada lima ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur pelayanan publik:

1. Keandalan (kehandalan) yang ditunjukkan dengan pelayanan yang tepat dan tepat;
2. Tangible (bukti langsung) yang ditunjukkan dengan ketersediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai; dan
3. Responsiveness (daya tanggap) yang ditunjukkan dengan keinginan untuk melayani pelanggan dengan cepat.
4. Jaminan (jaminan) adalah tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan layanan.
5. Empati (empati) adalah tingkat kemauan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.