

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan dan tidak hanya dalam bidang kegiatan operasional tapi juga dalam bidang pekerjaan kantor. Kata prosedur berasal dari bahasa Inggris yaitu Procedure yang artinya menurut kamus bahasa Inggris adalah cara, jalan, tatacara, aturan, ketentuan yang dipakai.

Menurut Mulyadi (2016:4) :

“Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Menurut Rasto (2015:48) “Prosedur merupakan istilah yang berkonotasi dengan urutan kegiatan yang direncanakan untuk menangani pekerjaan yang berulang, seragam, dan tetap”.

Menurut Dubey dalam Rasto (2015:49) “Prosedur adalah seperangkat tindakan yang ditetapkan atau kejadian yang harus berlaku atau berlangsung untuk mencapai hasil tertentu”.

Menurut Balachandran dalam Rasto (2015:49) “Prosedur adalah urutan kerja tertentu untuk mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Maryati (2008:43) prosedur adalah:

“Serangkaian dari tahapan-tahapan atau urut-urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam Menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk Mengendalikan pelaksanaan kerja agar efisiensi perusahaan tercapai dengan baik dibutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja.”

Menurut Ida Nuraida (2008:35) berpendapat bahwa:

“Prosedur adalah urutan langkah-langkah (pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pelaksanaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.”

Berdasarkan beberapa pengertian prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah tata cara yang telah ditetapkan dalam menjalankan suatu kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang untuk mencapai kegiatan tertentu.

2.1.2 Karakteristik Prosedur yang Baik

Suatu prosedur pelayanan dapat dikategorikan baik apabila memenuhi beberapa karakteristik mendasar :

1. kesederhanaan, yaitu prosedur tidak dibuat berbelit-belit atau memuat tahapan yang tidak perlu, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan dapat dengan mudah memahami dan mengikutinya tanpa harus melalui proses yang panjang dan membingungkan.

2. kejelasan urutan tahapan. Setiap langkah dalam prosedur harus disusun secara logis, artinya tahap sebelumnya menjadi syarat bagi tahap berikutnya, dan tidak ada tahapan yang tumpang tindih atau bertentangan satu sama lain. Kejelasan urutan ini penting agar baik petugas maupun masyarakat memiliki pemahaman yang sama mengenai posisi suatu permohonan berada pada tahap mana dalam keseluruhan proses pelayanan.
3. kebakuan dan konsistensi. Prosedur yang baik harus dituangkan secara tertulis dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) atau pedoman kerja resmi, sehingga penerapannya konsisten terlepas dari siapa petugas yang menangani atau kapan permohonan tersebut diajukan. Tanpa kebakuan ini, pelayanan berpotensi menjadi tidak adil karena dapat berbeda perlakuan antara satu pelanggan dengan pelanggan lainnya.
4. keterbukaan informasi. Prosedur yang baik harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui papan informasi di kantor pelayanan, media cetak, maupun media digital seperti situs resmi perusahaan. Dengan demikian, calon pelanggan dapat mengetahui sejak awal persyaratan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian sebelum mengajukan permohonan, sehingga tidak terjadi ketidaksesuaian ekspektasi di kemudian hari.
5. keterukuran, yaitu setiap tahapan dalam prosedur memiliki standar waktu penyelesaian yang jelas dan dapat dievaluasi. Keterukuran ini memungkinkan manajemen organisasi untuk memantau kinerja pelayanan secara berkala, mengidentifikasi tahapan yang sering mengalami keterlambatan, serta menjadi

dasar bagi perbaikan berkelanjutan atas mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur utama dalam menilai kinerja penyelenggaraan pemerintahan maupun badan usaha milik daerah (BUMD), termasuk perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan air minum. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, pemerintah daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela 2006: 5).

Menurut Moenir yang dikutip oleh Hardiansyah (2018: 23) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan

pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa pengertian tentang pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang menyediakan kebutuhan masyarakat akan barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab penyedia pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini lahir sebagai bentuk kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, sekaligus memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan, termasuk badan usaha milik daerah seperti Perumda Air Minum.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada sejumlah asas, di antaranya asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas kepentingan umum menekankan bahwa pelayanan yang diberikan harus mengutamakan kepentingan bangsa dan masyarakat luas, bukan kepentingan pribadi maupun golongan tertentu. Sementara itu, asas kepastian hukum menuntut adanya jaminan bahwa setiap tahapan pelayanan memiliki dasar hukum atau aturan yang jelas, sehingga tidak ada tindakan sewenang-wenang dari pihak penyelenggara maupun pelaksana pelayanan di lapangan.

Asas keterbukaan dan akuntabilitas menjadi dua asas yang saling berkaitan erat, karena keduanya menuntut agar setiap proses pelayanan dapat diakses informasinya oleh masyarakat serta dapat dipertanggungjawabkan hasilnya baik dari sisi prosedur, biaya, maupun jangka waktu penyelesaian. Adapun asas ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan menjadi asas yang secara langsung berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap kinerja suatu pelayanan, termasuk pelayanan pemasangan sambungan baru air minum.

Keseluruhan asas tersebut menjadi landasan hukum utama bagi setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk Perumda Air Minum, dalam menjalankan setiap prosedur pelayanannya kepada masyarakat. Dengan berpedoman pada asas-asas ini, hak masyarakat sebagai penerima layanan dapat terlindungi dari penyalahgunaan wewenang, sekaligus menjadi tolok ukur bagi peneliti dalam menilai apakah pelaksanaan prosedur pemasangan sambungan baru pada objek penelitian telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga jenis :

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti kartu identitas, izin, maupun sertifikat kepemilikan.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, misalnya penyediaan jaringan listrik, telepon, maupun air bersih.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, maupun transportasi.

Pelayanan pemasangan sambungan baru air minum pada Perumda Air Minum dapat dikategorikan sebagai perpaduan antara ketiga jenis pelayanan tersebut. Pada tahap awal permohonan, pelayanan yang diberikan bersifat administratif, karena calon pelanggan harus melengkapi berkas dan formulir permohonan yang kemudian diproses menjadi dokumen keanggotaan pelanggan.

Pada tahap pelaksanaan, pelayanan yang diberikan bergeser menjadi pelayanan barang dan jasa sekaligus, karena perusahaan menyediakan barang berupa material pipa dan instalasi sambungan, sekaligus jasa berupa tenaga kerja instalatir yang memasang sambungan tersebut ke rumah pelanggan. Setelah sambungan terpasang, pelayanan berlanjut menjadi pelayanan jasa yang bersifat berkelanjutan, yaitu penyediaan aliran air bersih secara rutin kepada pelanggan.

Pemahaman mengenai jenis-jenis pelayanan publik ini penting agar penilaian terhadap prosedur pemasangan sambungan baru tidak hanya berfokus pada satu aspek

saja, melainkan mempertimbangkan seluruh aspek administratif, teknis, maupun keberlanjutan pelayanan yang saling berkaitan dalam satu rangkaian proses pelayanan yang utuh.

2.3 Standar dan Kualitas Pelayanan

2.3.1 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya penambahan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam Fandy Tjiptono (2000) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL atau service quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangibles).

Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. Keandalan (Reliability).

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3. Daya Tanggap (Responsiveness).

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

4. Keyakinan (Assurance).

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (Emphaty).

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

2.3.2 Standar Pelayanan Publik

Selain dimensi kualitas pelayanan, terdapat pula standar pelayanan publik yang menjadi acuan baku dalam penyelenggaraan pelayanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menetapkan sepuluh sendi pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, salah satunya menegaskan bahwa prosedur pelayanan publik tidak boleh berbelit-belit, harus mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan publik umumnya mencakup enam komponen utama, yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana dan prasarana; serta kompetensi pelaksana. Komponen sistem, mekanisme, dan prosedur berkaitan dengan tata cara pelayanan yang harus dilalui oleh penerima layanan agar prosesnya berjalan efektif dan efisien, sedangkan

komponen jangka waktu penyelesaian berkaitan dengan ketentuan waktu yang telah disepakati untuk menyelesaikan setiap tahapan pelayanan.

Komponen biaya/tarif menjadi salah satu aspek yang paling sensitif dalam penilaian masyarakat terhadap suatu pelayanan, karena menyangkut kepastian besaran biaya yang harus dikeluarkan serta tata cara pembayarannya. Adapun komponen sarana dan prasarana serta kompetensi pelaksana berkaitan dengan kesiapan sumber daya, baik berupa peralatan teknis maupun kemampuan petugas, dalam mendukung terlaksananya pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Keenam komponen standar pelayanan publik tersebut menjadi dasar penting dalam menilai apakah prosedur pemasangan sambungan baru pada suatu perusahaan air minum daerah sudah berjalan efektif dan efisien atau belum. Dalam konteks penelitian ini, keenam komponen tersebut akan digunakan sebagai kerangka acuan untuk menganalisis sejauh mana pelaksanaan prosedur pemasangan sambungan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang telah sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku.

2.4 Prosedur Pemasangan Sambungan Baru

Prosedur pemasangan sambungan baru merupakan rangkaian tahapan yang harus dilalui oleh calon pelanggan sejak pengajuan permohonan hingga air dapat mengalir ke rumah pelanggan. Prosedur ini pada dasarnya merupakan penerapan konkret dari konsep prosedur yang telah dibahas pada sub-bab 2.1, yaitu rangkaian tata kerja yang saling berkaitan dan tersusun secara berurutan untuk menyelesaikan suatu bidang

tugas, dalam hal ini tugas menghubungkan rumah pelanggan dengan jaringan distribusi air milik perusahaan.

Secara umum, praktik di berbagai perusahaan air minum daerah menunjukkan pola tahapan yang relatif seragam, yaitu dimulai dari pengisian formulir permohonan disertai kelengkapan berkas identitas dan bukti kepemilikan/izin atas persil, dilanjutkan dengan survei lapangan oleh petugas untuk memastikan ketersediaan jaringan pipa induk, penetapan biaya pemasangan berdasarkan hasil survei, pembayaran oleh calon pelanggan, penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK), hingga pelaksanaan pemasangan sambungan oleh instalatir ke lokasi pelanggan. Keseragaman pola ini menunjukkan bahwa meskipun setiap perusahaan air minum daerah memiliki kebijakan internal masing-masing, kerangka besar prosedur pemasangan sambungan baru cenderung mengikuti alur administratif dan teknis yang serupa.

Pada tahap survei lapangan, petugas tidak hanya memastikan ketersediaan jaringan pipa induk, tetapi juga melakukan penilaian teknis lain seperti fungsi dan luas bangunan, jarak antara lokasi pelanggan dengan titik jaringan terdekat, serta kelayakan medan untuk pemasangan instalasi. Hasil survei inilah yang kemudian menjadi dasar penetapan golongan tarif, diameter pipa, serta besaran biaya yang harus dibayarkan oleh calon pelanggan, sehingga tahap ini menjadi salah satu titik krusial yang menentukan kelanjutan proses pemasangan.

Setelah biaya ditetapkan dan dibayarkan oleh calon pelanggan, proses berlanjut ke penerbitan SPK sebagai dasar hukum bagi instalatir untuk melaksanakan pekerjaan pemasangan di lapangan. Salah satu penyedia layanan air minum daerah menetapkan

bahwa waktu proses mulai dari pendaftaran sampai penetapan biaya pemasangan adalah tujuh hari kerja, dan waktu dari pembayaran sampai pemasangan juga tujuh hari kerja, yang menunjukkan adanya standar waktu pelayanan yang terukur sebagai bagian dari komitmen mutu layanan.

Ketersediaan prosedur yang baku dan dipublikasikan kepada masyarakat ini penting agar calon pelanggan memiliki kepastian mengenai persyaratan, biaya, dan lama waktu penyelesaian permohonannya. Dengan demikian, prosedur pemasangan sambungan baru tidak hanya berfungsi sebagai panduan kerja internal bagi petugas, tetapi juga sebagai bentuk jaminan pelayanan yang dapat diandalkan oleh masyarakat sebagai calon pelanggan.

2.4.1 Tujuan Prosedur Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru

Penetapan prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru pada dasarnya memiliki beberapa tujuan pokok :

1. Memberikan kepastian kepada calon pelanggan mengenai persyaratan, biaya, dan lama waktu penyelesaian, sehingga masyarakat tidak dirugikan oleh ketidakjelasan proses. Tujuan ini sejalan dengan asas kepastian hukum, karena calon pelanggan berhak mengetahui secara jelas apa yang akan dilalui sebelum mengajukan permohonan.
2. Prosedur bertujuan menciptakan tertib administrasi bagi perusahaan dalam mengelola data pelanggan, mulai dari pendaftaran hingga pemasangan, agar tidak terjadi kesalahan pencatatan maupun tumpang tindih data antar calon pelanggan. Tertib administrasi ini menjadi semakin penting mengingat jumlah permohonan

pemasangan baru yang dapat diajukan setiap harinya cukup banyak, sehingga tanpa prosedur yang baku, risiko kesalahan data maupun keterlambatan penanganan permohonan akan semakin besar.

Sebagaimana ditegaskan dalam penelitian mengenai sistem pengelolaan pemasangan sambungan baru pada PDAM, tujuan disusunnya prosedur dan sistem yang baik adalah agar perusahaan dapat mengelola data pemasangan secara lebih cepat, akurat, dan efisien serta meminimalkan kesalahan pencatatan.

3. Mewujudkan prinsip pelayanan publik yang sederhana dan tidak berbelit-belit, sehingga proses pemasangan sambungan baru dapat berjalan efektif dan efisien bagi kedua belah pihak, baik dari sisi perusahaan maupun dari sisi calon pelanggan yang mengajukan permohonan.
4. Prosedur berfungsi sebagai alat kontrol dan evaluasi bagi manajemen perusahaan untuk menilai sejauh mana kinerja pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, termasuk dalam hal ketepatan waktu penyelesaian permohonan pada setiap tahapannya. Melalui alat kontrol ini, manajemen dapat mengidentifikasi tahapan mana yang sering mengalami hambatan atau keterlambatan, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara lebih terarah dan berbasis data.
5. Prosedur yang baku juga bertujuan melindungi kedua belah pihak dari potensi sengketa di kemudian hari, karena setiap tahapan, persyaratan, dan kesepakatan biaya telah didokumentasikan secara resmi sejak awal permohonan. Dengan demikian, keseluruhan tujuan prosedur pemasangan sambungan baru ini pada akhirnya mengarah pada satu muara yang sama, yaitu terciptanya pelayanan yang

cepat, adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan baik oleh perusahaan maupun oleh pelanggan.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Pelaksanaan prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi berjalannya proses tersebut secara baik atau tidak. Menurut Moenir (2002), terdapat beberapa faktor pendukung yang menentukan keberhasilan suatu pelayanan, yaitu:

1. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, yaitu ketersediaan pedoman atau standar operasional prosedur (SOP) yang jelas.
2. Faktor organisasi, yakni sistem dan struktur yang memungkinkan mekanisme pelayanan berjalan dengan baik.
3. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas.
4. Faktor sarana pelayanan, yaitu ketersediaan peralatan, fasilitas kerja, dan teknologi pendukung
5. Faktor pendapatan yang memengaruhi motivasi kerja petugas pelayanan.

Faktor kesadaran petugas menjadi faktor yang paling mendasar, karena secanggih apa pun sistem dan peralatan yang tersedia, pelayanan tetap akan berjalan buruk apabila petugas tidak memiliki kesadaran dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, faktor aturan dan organisasi saling melengkapi satu sama lain, di mana aturan memberikan pedoman tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, sedangkan organisasi menyediakan struktur dan sistem yang memungkinkan aturan tersebut benar-benar dapat dijalankan secara efektif di lapangan.

Faktor kemampuan dan keterampilan petugas berkaitan erat dengan kompleksitas pekerjaan survei teknis dan pemasangan, yang menuntut petugas untuk mampu membaca kondisi lapangan, melakukan pengukuran teknis, serta mengambil keputusan yang tepat terkait golongan tarif dan spesifikasi pemasangan. Adapun faktor sarana pelayanan mencakup ketersediaan peralatan kerja seperti kendaraan operasional, perkakas pemasangan, hingga perangkat teknologi pendukung dokumentasi, yang kesemuanya harus dalam kondisi siap pakai agar tidak menghambat jalannya pekerjaan di lapangan.

Selain faktor internal tersebut, aspek kejelasan dan kesederhanaan prosedur juga menjadi penentu utama kualitas pelayanan. Sebuah kajian mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa menemukan bahwa aspek kesederhanaan (terkait prosedur pelayanan yang berbelit-belit atau tidak) dan aspek kejelasan (terkait adanya transparansi) menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Sementara itu, faktor eksternal seperti kondisi geografis lokasi pelanggan turut berpengaruh secara teknis, misalnya jarak antara rumah calon pelanggan dengan pipa induk yang tersedia, ketersediaan jaringan pipa eksisting di suatu wilayah, kondisi cuaca saat pelaksanaan pekerjaan, serta kondisi persil atau bangunan calon pelanggan itu sendiri.

Dengan demikian, pelaksanaan prosedur pemasangan sambungan baru yang optimal sangat bergantung pada sinergi antara faktor sumber daya manusia (kesadaran, kemampuan, motivasi), faktor kelembagaan (aturan dan organisasi), faktor sarana/teknologi, serta faktor eksternal seperti kondisi geografis dan cuaca di lapangan.