

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BARITO UNIT KECAMATAN JENAMAS KABUPATEN BARITO SELATAN**Raudah¹, Muhammad Husaini², Barkatullah³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: raudahnazhirah06052k24@gmail.com**ABSTRAK**

Keberhasilan pelayanan dapat dinilai dari sejauh mana kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan, namun ppada kantor PDAM Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas masih terdapat beberapa permasalahan sehingga penulis tertarik mengkaji lebih dalam tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Barito Unit kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan dan faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Terhadap Air Bersih (PDAM) di kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan yang kurang baik. Adapun yang kurang baik seperti: Pertama Fasilitas dalam melakukan pelayanan masih kurang,. kurangnya respon dan perhatian pegawai. Waktu yang di janjikan yang petugas masih kurang tepat waktu. Ketersediaan informasi PDAM kepada masyarakat kurang baik. Kurang puasnya pelanggan terhadap air yang dihasilkan. Kurang tanggapnya petugas kepada pelanggan dalam membantu pelanggan, kurang percaya terhadap petugas masih beberapa pelanggan yang masih mengeluh bahwa petugas berikan belum dapat mereka berikan dalam memberikan pelayanan dengan menjanjikan. membantu pelanggan dalam memperbaiki perbaikan dengan cepat juga sudah cukup baik dalam pengerjaannya.Sedangkan kegiatan pelayanan yang sudah baik: Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, kehandalan petugas PDAM, Kesopanan bahwa sikap sopan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik. Sifat berdaptasi dalam kemudahan melakukan komunikasi yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Air Bersih (PDAM) Di Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Faktor pendukung,Etika Petugas dalam melakukan pelayanan. Faktor penghambat: kurangnya anggaran dari PDAM induk dan kurangnya Jumlah pegawai PDAM sehingga mengakibatkan seringnya keterlambatan dalam pelayanan.

Kata Kunci :*Kualitas, pelayanan, PDAM***ABSTRACT**

The success of the service can be assessed from the extent of the satisfaction of the community who receive the service, but in the office of PDAM Tirta Barito Unit Jenamas District there are still several problems so that the author is interested in studying more deeply about the quality of service of PDAM Tirta Barito Unit Jenamas District South Barito Regency and the factors that influence it. The results of the study indicate that the Quality of Service for Clean Water (PDAM) in Jenamas District, South Barito Regency is not good. The less good ones are: First, the facilities in providing services are still lacking,. lack of response and attention from employees. The time promised by the officers is still not on time. The availability of PDAM information to the community is not good. Customers are less satisfied with the water produced. The lack of responsiveness of officers to customers in helping customers, lack of trust in officers, there are still some customers who complain that the officers they provide have not been able to provide services with promises. helping customers in repairing repairs quickly is also quite good in its workmanship. While the service activities that are already good: Ease of good communication, reliability of PDAM officers, Adaptability in the ease of good communication. Factors that affect service to the Quality of Clean Water Service (PDAM) Supporting factors, Officer Ethics in providing services. Inhibiting factors: lack of budget from the parent PDAM and the lack of PDAM employees resulting in frequent delays in service.

Keywords: *Quality, service, PDAM*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok Aparatur Sipil Negara, sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok Aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Air adalah komponen yang sangat penting dalam kehidupan. Dimana setiap hari kita membutuhkan air bersih untuk minum, memasak, mandi, mencuci dan sebagainya. Dengan air yang bersih tentunya membuat kita terhindar dari penyakit. Oleh karena itu, air harus memiliki kuantitas dan kualitas yang memadai.

Dalam hal ini instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya dengan kehadiran PDAM di Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan Untuk saat ini pelayanan yang di berikan oleh PDAM Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan kepada masyarakat antara lain; pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening, dan pelayanan pengaduan meliputi air tidak mengalir, tutup tetap atas permintaan pelanggan, pemakaian meningkat, pipa bocor, penyesuaian alamat, kualitas air tidak sesuai. Adapun keluhan-keluhan dan laporan dari masyarakat kepada PDAM Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan yang dapat langsung ditangani dan menunggu (pending). Keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM misalnya kebocoran pipa pelanggan. Jika keluhan yang harus menunggu atau pending.

Berdasarkan observasi awal penulis masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) salah satunya tentang kualitas air bersihnya, dimana terkadang air yang mengalir itu berbau. Hal itu mengakibatkan terganggunya penciuman pelanggan dan membuat mereka enggan menggunakan air itu untuk kebutuhan sehari-hari.

Observasi tersebut yang terdapat berbagai masalah kualitas pelayanan publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan di antaranya :

1. Produksi air PDAM seperti adanya keluhan pelanggan yang mengeluhkan masalah kualitas air bersihnya, Dimana terkadang air yang mengalir itu berbau. Hal itu mengakibatkan terganggunya penciuman pelanggan dan membuat mereka enggan menggunakan air itu untuk kebutuhan sehari-hari.
2. Kurangnya sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Jenamas, seperti tidak ada timbangan untuk mengukur Tingkat obat tidak ada ruang tunggu dan tidak ada perlengkapan Komputer yang menunjang pelayanan.
3. lalainya respon dari pihak PDAM saat ada keluhan dari masyarakat contohnya ketika pipa bocor, pegawainya lamban atau mengulur-ulur waktu janji dalam menangani keluhan pelanggan tersebut.

Berdasarkan observasi awal dan melihat fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BARITO UNIT KECAMATAN JENAMAS KABUPATEN BARITO SELATAN”**

METODE

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *porpositive sampling* yang informan sebanyak 12 orang. Setelah semua data terkumpul maka akan dilakukan analisis melalui cara reduksi data, serta penyajian data, dan verifikasi untuk penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. Bukti langsung (*Tangibles*)

a. Fasilitas

“Fasilitas” yang ada di PDAM Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan kurang memadai dalam melakukan pelayanan ketebatasan fasilitas yang Masih kurang dalam melakukan pelayanan tidak adanya ruangan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan. penulis menyimpulkan bahwa fasilitas yang ada di PDAM Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan masih banyak yang kurang seperti dalam fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pelayanan menimbulkan ketidak nyamanan bagi pelanggan. Hal dilihat dari fasilitas nya kurang seperti tidak adanya ruang tunggu dan tidak adanya komputer untuk menunjang pelayanan.dikarenakan kurangnya anggaran untuk membeli fasilitas dalam kantor.

b. Perlengkapan

Perlengkapn kurang. Hal ini dilihat pada perlengkapan di PDAM masih kurang dalam kantor masih minim pada bagian administrasi mereka hanya menggunakan laptop pribadi bukan kompoter dari kantor nya langsung tidak ada lemari arsip kurangnya kendaraan untuk mengangkut barang dan melakukan perbaikan masih

manual seperti alat galian.dikarenakan kurangnya anggaran untuk membeli perlengkapan yang di perlukan dalam melakukan operasional pelayanan.

c. Pegawai

Menangani keluhan pelanggan PDAM kurang baik pegawai lambat dan lalai ketika ada yang mengeluh karena saya merasakan sendiri apa yang dikeluhkan pelanggan, pegawai dalam menangani keluhan pelanggan kurang baik.hal di karenakan lalainya respon dan perhatian terhadap keluhan pelanggan dalam ketepatan waktu yang di berikan pegawai disebabkan kurangnya personil untuk melakukan pekerjaannya dengan cepat.

2. Kehandalan (reliability)

a. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera

Pegawai memberikan pelayanan waktu yang dijanjikan kurang baik.Hal ini dikarenakan petugas tidak menepati janji yang mereka janjikan dengan segera dikarenakan kurangnya tenaga kerja dan pegawai memiliki pekerjaan lain sehingga memperlambat pelayanan yang dijanjikan dengan segera.

b. Informasi Akurat

Penulis menyimpulkan dalam informasi mengenai kemacetan air belum akurat karna tidak ada informasi atau pemberitahuan masalah kemacetan air. Hal dikarenakan PDAM bergantung pada Listrik PLN kemacetan air yang terjadi di PDAM di sebabkan oleh pemadaman listrik PLN jika PLN padam maka seluruh aktivitas PDAM sehingga mengakibatkan pompa air yang membutuhkan daya listrik untuk beroperasi jika aliran listrik terlalu rendah maka menyebabkan masalah pada pompa air.

c. Memuaskan atas produk yang di hasilkan

“kepuasan pelanggan pelayanan masyarakat merasa kurang puas, masih ada yang mengeluh mengenai berbaunya air saat menggunakan air PDAM di Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Hal ini dikarenakan penggunaan obat yang terlalu banyak karena tidak menggunakan fasilitas seperti timbangan khusus dalam penggunaan Obat acuaan petugas hanya menggunakan ember dalam menakar obatnya sehingga tidak tahu dalam takaran itu berapa gram lalu mengakibatkan bau pada air

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

a. Membantu menangani keluhan pelanggan dalam memperbaiki perbaikan dengan cepat.

Petugas dalam menangani keluhan pelanggan dengan memperbaiki perbaikan dengan cepat sudah cukup baik dalam pengerjaannya walau datang terlambat .Hal ini di karenakan kemampuan petugas dalam menggunakan alat dan kerjasama tim untuk melakukan perbaikan sehingga dalam pengerjaannya cepat sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

b. Ketanggapan Petugas dalam melakukan Pelayanan

Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan kurang tanggap karena mereka sering meulur-ulur waktu terhadap keluhan pelanggan. Hal ini dikarenakan kurangnya pegawai PDAM melakukan pelayanan yang tanggap dan kurangnya kesadaran akan pentingnya layanan pelanggan sehingga menimbulkan keterlambatan atas permintaan yang dikeluhkan pelanggan.

4. Jaminan (Assurance)**a. Pengetahuan Petugas tentang Kualitas air PDAM**

Pengetahuan tentang air yang berkualitas sudah cukup mengetahui pengetahuan kualitas air. Hal ini di karenakan Petugas memiliki pengalaman yang cukup tentang kualitas air yang dihasilkan walau mereka tidak memiliki sekolah khusus tapi memiliki pengalaman kerja yang cukup lama serta transfer pengetahuan dari rekan kerja.

b. Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran pipa dengan tepat.

Kemampuan Petugas dalam memperbaiki pipa dengan dan tepat sudah cukup baik dalam melakukan perbaikan dengan tepat walau datang terlambat. Hal ini di karenakan petugas memiliki kemampuan dalam memperbaiki perbaikan dengan tepat dan sesuai.

c. Kesopanan Pegawai

kesopanan petugas PDAM Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan sudah baik dalam melakukan Pelayanan.Hal ini di karenakan petugas mudah bergaul dengan lingkungan dan sekitar sehingga itu yang membuat tumbuh kesopanan petugas.

d. Kepercayaan terhadap pegawai PDAM

Kepercayaan pelanggan kepada petugas PDAM Kecamatan Jenamas kurang percaya terhadap petugas masih beberapa pelanggan yang masih mengeluh bahwa petugas belum kunjung datang kerumah pelanggan yang mengalami pipa bocor sehingga mengakibatkan kurang percayanya pelanggan terhadap petugas PDAM Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Hal ini di karenakan masih beberapa pelanggan yang masih mengeluh bahwa petugas tidak menepati janji dengan melakukan pelayanan dengan segera dan beberapa pelanggan yang masih mengeluh bahwa petugas belum kunjung datang kerumah pelanggan yang mengalami pipa bocor sehingga mengakibatkan kurang percayanya pelanggan terhadap petugas PDAM Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

5. Empati**a. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik**

Kemudahanan melakukan komunikasi yang baik petugas PDAM Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito selatan dan pelanggan dalam memberikan pelayan sudah baik. Hal ini di keranakan Petugas mudah bergaul dengan pelanggan sehingga membuat kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik serta tumbuh rasa sopan santun pegawai.

b. Perhatian Pegawai Kepada Pelanggan

“Perhatian” Petugas PDAM Kecamatan Jenamas menurut sang penulis belum baik di karenakan petugas PDAM sudah melihat kebocoran pipa di rumah beberapa pelanggan belum ada juga tindakan dan ada juga kerena masih ada pelanggan yang merasa belum di tanggapi oleh petugas.

c. Memahami Kebutuhan Para Pelanggan.

Memahami Kebutuhan pelanggan mereka kurang memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini di karenakan kebutuhan berupa air yang sediakan kadang-kadang macet mati tiba-tiba petugas dalam melakukan perbaikan lalai melakukan perbaikan pada pompa air yang bermasalah dan kebocoran pada pipa induk menyebabkan

kebutuhan berupa air yang disediakan tidak tersalurkan kepada pelanggan akibat kebocoran pipa yang menyebabkan kemacetan air.

Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih pada Perusahaan daerah air minum (PDAM) Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

1. Faktor Pendukung

a. Etika Petugas

Berdasarkan observasi dan wawancara penulis dapat simpulkan bahwa faktor pendukung yang mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang baik pada Perusahaan Daerah Air Minum adalah sikap mudah bergaul sehingga terciptanya sikap sopan santun pegawai terhadap pelanggan.

2. Faktor penghambat

a. Kurangnya anggaran dana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan yaitu: fasilitas dan perlengkapan kantor yang kurang memadai dikarenakan kurangnya anggaran dari PDAM induk.

b. Kurangnya Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas yaitu: Kurangnya Pegawai sehingga memperlambat kualitas pelayanan PDAM

SIMPULAN

Kualitas pelayanan Terhadap Air Bersih (PDAM) di kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan yang kurang baik. Adapun yang kurang baik seperti: Pertama Fasilitas dalam melakukan pelayanan masih kurang, Hal ini dilihat dari fasilitas yang masih minim dan banyak kurangnya. perlengkapan PDAM kurang memadai. Hal ini dilihat dalam administrasi tidak ada komputer dan tidak ada lemari arsip dalam perlengkapan administrasi dan dalam perbaikan masih manual. Pegawai melakukan Penanganan permintaan yang masih belum bisa diberikan. kurangnya respon dan perhatian pegawai di PDAM Kecamatan Jenamas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Waktu yang di janjikan yang petugas dalam memberikan pelayanan PDAM Kecamatan Jenamas petugas masih kurang tepat waktu dalam menetapkan waktu yang di janjikan dengan segera pelayanan terhadap pelanggan. Hal itu dilihat dari cara mereka menanggapi permintaan pelanggan yang sering keterlambatan penanganannya. Ketersediaan informasi PDAM kepada masyarakat kurang baik dalam pemberian informasi mengenai informasi mengenai masalah PDAM. Dilihat dari cara petugas tidak memberi tahu jika ada informasi atau masalah mengenai saluran air kepada pelanggan yang secara langsung pengumuman seperti itu belum dapat dipastikan. Kurang puasnya pelanggan terhadap air yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan fasilitas seperti timbangan yang tidak ada sehingga tidak tahu penggunaan obat menyebabkan bau pada air. Kurang tanggapnya petugas kepada pelanggan dalam membantu pelanggan belum cukup maksimal hal ini bisa dilihat saat petugas meulur-ulur waktu yang telah di janjikan pelanggan mungkin ada yang masih ragu terhadap petugas karna mereka tidak menjanjikan apa yang mereka janjikan. kurang percaya terhadap petugas masih beberapa pelanggan yang masih mengeluh bahwa petugas berikan belum dapat mereka berikan dalam memberikan pelayanan

dengan menjanjikan waktu dengan segera sehingga mengakibatkan kurang percayanya pelanggan terhadap petugas PDAM Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Perhatian yang mereka berikan belum dapat mereka berikan, Hal ini petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik petugas sudah melihat kebocoran pipa pada beberapa pelanggan belum juga ada tindakan dan ada juga karena masih ada pelanggan yang merasa belum di tanggap oleh petugas. Dalam kebutuhan pelanggan mereka belum melakukan apa yang pelanggan butuhkan mereka lalai dalam keluhan pelanggan dilihat dari beberapa keluhan pelanggan mengenai kebocoran pipa pada rumah mereka lalai mengenai keluhan tersebut. Kegiatan pelayanan yang cukup baik. membantu pelanggan dalam memperbaiki perbaikan dengan cepat juga sudah cukup baik dalam pengerjaannya. dilihat dari mereka memperbaiki pipa dengan cepat walau datang terlambat. Kemampuan yang sudah cukup baik dalam melakukan perbaikan dengan tepat walau datang terlambat. petugas dalam pengetahuan tentang air yang berkualitas sudah cukup mengetahui pengetahuan kualitas air walau petugas tidak memiliki sekolah khusus tapi memiliki pengalaman serta transfer pengetahuan dari rekan kerja.

Sedangkan kegiatan pelayanan yang sudah baik. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik sudah diberikan petugas kepada pelanggan kehandalan petugas PDAM sudah berjalan baik dilihat dari petugas PDAM mudah bergaul dengan para pelanggan. Kesopanan bahwa sikap sopan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik. Hal itu dilihat dari cara mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan bicara dengan sopan santun dalam berbicara. Sifat berdaptasi dalam kemudahan melakukan komunikasi yang baik, Hal itu dilihat dari cara mereka mudah bergaul dengan para pelanggan. Berdasarkan Hasil di atas Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan dapat diperoleh dari 16 (Enam Belas) Indikator diatas dapat dilihat bahwa 10 Indikator yang kurang baik 6 Indikator yang sudah baik. maka dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan masih kurang baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Air Bersih (PDAM) Di Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

- a. Faktor pendukung, Etika Petugas dalam melakukan pelayanan.
- b. Faktor penghambat: kurangnya anggaran dari PDAM induk dan kurangnya Jumlah pegawai PDAM sehingga mengakibatkan seringnya keterlambatan dalam pelayanan.

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan petugas pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan, maka disarankan:

1. Kepada Kepala Unit PDAM di harapkan agar, sarana yang terdapat pada PDAM perlu ditingkatkan lagi kualitasnya, PDAM mengusulkan dana anggaran PDAM induk untuk melengkapi sarana dan prasarana terutama pada kantor agar segera di perbaiki kondisi kantor yang buruk dan menambah fasilitas-fasilitas yang memudahkan pelayanan serta perlengkapan berdampak pada citra dan kinerja tambah lagi pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik, perhatikan keluhan pelanggan agar menciptakan kesan yang nyaman dan juga agar bapa dapat memberikan pelayanan dengan segera.
2. Kepada Pegawai Agar memperhatikan lagi kendala yang terjadi tempat-tempat pelanggan yang memakai air bersih serta lebih memperhatikan pencatatan kilometer dan agar memperhatikan berapa gram atau timbangan dalam memberikan obat pada pada air saran saya harus melakukan timbangan khusus dalam pemberian obat pada air pak.

3. Kepada Masyarakat
 - a. Jangan ragu untuk menyampaikan keluhan. Jika Anda merasa tidak puas dengan pelayanan atau kualitas air, jangan ragu untuk menyampaikannya kepada pihak terkait.
 - b. Berikan umpan balik yang konstruktif. Jelaskan apa yang membuat Anda tidak puas dan apa yang Anda harapkan.
 - c. Jangan takut untuk meminta klarifikasi. Jika Anda tidak yakin dengan penjelasan yang diberikan, jangan takut untuk meminta klarifikasi.
 - d. Laporkan jika terjadi pencemaran air. Jika Anda melihat air yang keruh atau tercemar, laporkan segera kepada pihak berwenang.
 - e. Jangan ragu untuk bicara. Jika petugas lalai atau lambat, sampaikan langsung keluhan Anda.
 - f. Bersikap tegas dan sopan. Jelaskan apa yang membuat Anda tidak puas.
 - g. Minta penjelasan. Tanyakan mengapa pelayanan lambat atau tidak sesuai harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.
- Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.
- Ainah, N. et al. (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).
- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EEFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Administras*, 6(2), pp. 152–159.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.
- Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.
- Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administras*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di

- Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin’, *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Arpandi, A. (2024) ‘EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) ‘Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) ‘Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) ‘IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI’IYAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Emilyana, R. (2025) ‘EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.
- Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) ‘Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur’, *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) ‘Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) ‘Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.
- Hasbiyah, S. (2022) ‘IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU’, *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) ‘IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) ‘Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Husaini, M. (2022) ‘Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.
- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) ‘IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) ‘Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control’, *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.
- Jumaidi, J. (2025) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.

- Junaidi, J. (2025) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) 'Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)', *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.
- Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI "GUSI")', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.
- Orbawati, O. (2025) 'KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.
- Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) 'Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan', *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.
- Saputra, T. *et al.* (2023) 'Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I. (2023) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara', *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.
- Setiawan, I. (2024) 'Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) 'The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jpaa.20210503.16>.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Trio, S. *et al.* (2023) 'Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province', *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.