JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 2, No. 2, 2025

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Munawarah[1], Muhammad Husaini[2], Saidah Hasbiyah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email:muna71117@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor yang mempengaruhinya. Permasalahan yang di dapat yaitu lambatnya penanganan pelayanan kebocoran pipa,masyarakat mengeluh atau mengadukan pembayaran tagihan air yang tidak wajar, dan lambatnya pelayanan perbaikan meteran air yang rusak.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan desain deskriptif kualitatif. Wawancara, observasi, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data. Purposive sampling digunakan untuk memilih sumber data yang mencakup dua belas orang. Setelah pengumpulan, data diperiksa dengan menggunakan metode seperti penyajian data, kondensasi data, dan penyusunan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, Hal ini dilihat dari pertama, *Reability* yang mempunyai indikator kecermatan dalam pelayanan yang kurang baik, untuk indikator SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Kemampuan dalam menggunakan alat bantu yang cukup baik. Kedua, *Responsiviness*berdasarkan indikator ketanggapan dalam memberikan pelayanan kurang baik, untuk indikator cepat dan tepat kurang baik. Ketiga, *assurance* yang mempunyai indikator tepat waktu kurang baik, untuk indikator kepastian biaya cukup baik. Keempat, emphaty yang mempunyai indikator prioritas layanan cukup baik dan indikator ramah dan sopan santun sudah baik. Lima, *tangdible* yang mempunyai indikator fasilitas pelayanan kurang baik, untuk indikator kenyamanan tempat cukup baik, dan untuk indikator jumlah pegawai yang memadai kurang baik. Di samping itu ada faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara terbagi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukungnya ialah adanya alur layanan yang jelas dalam pelayanan, Respon yang baik terhadap keluhaan pelanggan. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kurangnya petugas di lapangan, kurangnya stok meter air.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Keluhan Pelanggan

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the quality of customer complaint service at the North Hulu Sungai Regency Regional Drinking Water Company (PDAM) and the factors that influence it. The problems that arise include slow handling of pipe leak services, people complaining or complaining about unreasonable water bill payments, and slow services for repairing damaged water meters.

This research uses a qualitative methodology with a qualitative descriptive design. Interviews, observation and documentation are the methods used to obtain data. Purposive sampling was used to select data sources that included twelve people. After collection, the data is examined using methods such as data presentation, data condensation, and drawing up conclusions.

The results of the research show that the quality of customer complaint service at the North Hulu Sungai Regency Regional Drinking Water Company (PDAM) is quite good. This can be seen from the first, Reability which has indicators of accuracy in service that are not good, for the SOP (Standard Operating Procedure) indicator and Ability to use tools quite well. Second, Responsiveness based on indicators of responsiveness in providing services is not good, for fast and precise indicators it is not good. Third, assurance that has timely indicators is not good, while indicators of cost certainty are quite good. Fourth, empathy has quite good service priority indicators and indicators of friendliness and politeness are good. Five, tangibles which have indicators of service facilities are not good, indicators of comfort of place are quite good, and indicators of adequate number of employees are not good. In addition, there are two factors that influence the quality of customer complaint services at the North Hulu Sungai Regency Regional Drinking Water Company (PDAM), namely: supporting factors and inhibiting factors. The supporting

factors are the existence of a clear service flow in the service, good response to customer complaints. Meanwhile, the inhibiting factors are the lack of officers in the field, the lack of stock of water meters.
Keyword: Quality, Service, Customer Complaints

PENDAHULUAN

Setiap kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara sesuai dengan hak dasar mereka atas produk, layanan, atau dukungan administratif dari penyedia layanan publik dianggap sebagai layanan publik. Meskipun pengguna layanan publik adalah orang, organisasi, atau badan hukum yang berhak menerima layanan, penyedia layanan publik dapat berupa lembaga pemerintah daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Pelayanan publik adalah serangkaian operasi yang dilakukan sesuai dengan undang-undang untuk menawarkan layanan administratif, komersial, atau layanan lainnya kepada masyarakat umum.

Sebagai kebutuhan mendasar manusia, air bersih diperlukan untuk menjaga keberlangsungan hidup dan kualitas hidup. Menurut Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara menguasai air yang juga merupakan komponen vital ekosistem untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Mengingat betapa pentingnya peranan air bersih dalam kehidupan banyak orang, maka pengelolaannya harus mendapat perhatian yang besar..

Pelayanan air kepada masyarakat diberikan oleh badan usaha penyedia air bersih seperti PDAM (Perusahaan Air Minum Daerah). Karena air merupakan sumber daya alam yang sangat penting untuk berbagai keperluan, termasuk untuk minum, mandi, dan mencuci, perusahaan seperti PDAM mempunyai kewajiban yang besar untuk menyediakan kebutuhan tersebut.

Salah satu BUMD yang bergerak di bidang pelayanan penyediaan air bersih adalah PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara. Melalui distribusi, pembangunan infrastruktur, dan penyediaan yang baik, tujuannya adalah menjamin ketersediaan air bersih. Selain itu, PDAM juga berkontribusi terhadap pembangunan daerah melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan daerah.

Sebagai BUMD, PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam menjalankan fungsinya serta mendukung peningkatan pendapatan daerah. Pelayanan berkualitas mencakup kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan dan menghasilkan produk yang memuaskan.

Dengan bertambahnya jumlah penduduk di Kabupaten Hulu Sungai Utara, tantangan dalam penyediaan air bersih pun semakin meningkat. PDAM sebagai perusahaan yang dikelola pemerintah harus mampu menjawab tuntutan tersebut dengan memperhatikan kualitas pelayanan, tidak hanya dari sudut pandang perusahaan tetapi juga dari sudut pandang pelanggan. Kualitas layanan dinilai berdasarkan sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna.

Berdasarkan observasi awal yang saya lakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan fenomena masalah yang peneliti temui, yaitu: Lambatnya penanganan pelayanan kebocoran pipa**,** kebocoran pipa sering terjadi sehingga air tidak mengalir kepada pelanggan, dikarenakan berbagai macam faktor di antaranya akses lokasi yang sulit, cuaca dan kondisi lingkungan yang tidak aman seperti banjir dapat menghambat proses perbaikan.Masyarakat mengeluh atau mengadukan pembayaran tagihan air yang tidak wajar, masyarakat mengeluh akan masih adanya penagihan biaya air yang sangat mahal tiap bulannya hal

tersebut bisa disebabkan oleh meteran air yang tidak akurat ataupun karena meteran rusak. Lambatnya pelayanan perbaikan meteran air yang rusak, pengaduan mengenai meteran air yang tidak berfungsi dengan baik atau rusak, sehingga mengakibatkan tagihan yang tidak akurat.Keluhan pelanggan masih perlu ditanggapi, terutama dari masyarakat umum yang belum menjadi pertimbangan untuk perbaikan meter air yang memakan waktu lama karena harus mengantri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengaduan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian Yudha Utama Sebelumnya (2021)Peneliti dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin". 50,4% atau 525,4 merupakan nilai rata-rata Kabupaten Banyuasin. Dapat dikatakan bahwa nilai rata-rata adalah kualitas yang cukup berdasarkan persepsi umum.Yanto Heryanto (2021) melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus di Desa Margadadi)" di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Swadaya Gunung Universitas Jati (UNSWAGATI) Cirebon. Menurut penelitian ini, layanan tersebut memenuhi atau melampaui keinginan klien, dan hal ini tidak ideal.

METODE

Penelitian ini bersifat kualitatif dan berjenis deskriptif kualitatif, artinya memberikan penjelasan rinci mengenai tujuan penelitian (Anggara, 2015). Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2022). Dua belas informan dipilih melalui purposive sampling untuk dijadikan sumber data. Purposive sampling merupakan suatu metode pemilihan sumber data dengan tetap mempertimbangkan faktor-faktor tertentu (Sugiyono, 2022).Reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata merupakan komponen teori Tjiptono seperti yang disampaikan dalam Munir (2020). Beberapa metode digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik, 2015). Memperluas observasi, meningkatkan ketekunan penelitian, triangulasi, penggunaan bahan referensi, dan verifikasi anggota merupakan cara-cara untuk memverifikasi kredibilitas data (Sugiyono, 2018).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara

Untuk mengukur bagaimana Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menggunakan teori menurut Tjiptono dalam Munir (2020) yaitu,*Reability* (keandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (berwujud). Kelima variabel tersebut saling berhubungan satu dengan yang lain.

1. *Reability*

Dimensi *Reability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reability* ini juga adalah merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Untuk

mengukur dimensi *Reability* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara

a. Kecermatan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Para pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

Hal ini dapat disimpulkan dari temuan observasi dan wawancara peneliti tersebut kecermatan para pegawai dalam melayani pengguna layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik karena kurangnya petugas dilapangan, pipa-pipa lama dan berkarat tidak dicek dan diganti sehingga mengakibatkan kebocoran dan air tidak mengalir merata, dan misal kerusakan lebih dari satu sehingga dalam hal perbaikan memerlukan lebih banyak waktu karena menunggu antrian.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah peraturan atau ketentuan yang dibuat untuk menjamin suatu pekerjaan atau proses dilakukan secara konsisten, berhasil, dan ekonomis sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa SOP Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik karena adanya SOP yang jelas tentang kerusakan pipa, biaya yang jelas tentang pengaduan pemasangan baru, hanya saja SOP tersebut belum disahkan.

c. Kemampuan

Pegawai menggunakan alat-alat seperti komputer, water flow meter dan PH meter yang merupakan aset yang sangat penting dalam proses pelayanan untuk menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik. Sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan harus mempunyai kemampuan dalam menggunakan alat agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, cukup baik karena mereka sudah menggunakan sistem komputer untuk mencatat keluhan, mereka berusaha untuk secepat mungkin dalam pelayanan tapi karena ada keterbatasan pegawai dilapangan dan misal kerusakan yang diperbaiki lebih dari satu seperti yang kita ketahui untuk lingkup PDAM itu luas Se-Kabupaten Hulu Sungai Utara sehingga dalam hal perbaikan memerlukan lebih banyak waktu karena menunggu antrian.

2. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Responsiviness (ketanggapan)adalah sikap kesiagaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan mampu menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai waktu yang telah disepakati.

a. Tanggap

Pegawai menunjukkan respons dan ketanggapan terhadap pengguna layanan dengan segera memanggil antrean berikutnya setelah selesai melayani pengguna sebelumnya, serta menanyakan kebutuhan layanan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai terhadap pengguna jasa di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik karena dalam perbaikan kebocoran pipa dilapangan adanya keterlambatan dikarenakan banyaknya laporan kerusakan dan harus menunggu antrian, dan untuk perbaikan meter air yang rusak harus menunggu antrian karena menunggu meter air tersedia dan kurangnya teknisi dilapangan.

b. Cepat dan Tepat

Pengguna jasa akan merasa puas jika pegawai dapat melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Akurasi berarti karyawan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pelayanan yang tepat mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan temuan observasi dan wawancara peneliti, keakuratan dan kecepatan pelayanan kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik karena karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada kendala-kendala yang terjadi dilapangan sepertilambatnya memperbaiki karena kurangnya alat-alat seperti meter air dan harus menunggu antrian dan kurangnya petugas dilapangan dalam memperbaiki meter air dan kebocoran.

3. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya tehadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut

a. Tepat Waktu

Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, para pegawai berdedikasi untuk memberikan pelayanan sesuai jadwal.Jika memungkinkan, layanan diselesaikan segera pada hari yang sama. Namun, jika tidak dapat diselesaikan langsung, seperti pada kasus keluhan masyarakat terkait air yang tidak mengalir, pegawai memberikan jaminan waktu penyelesaian dan bukti pendukung agar layanan dapat segera ditindaklanjuti begitu jangka waktu yang dijanjikan terpenuhi.

Berdasarkan temuan observasi dan wawancara peneliti, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara memberikan pelayanan pemeliharaan dengan cepat. kurang baik karena keterterlambatan dalam pelayanan karena harus menunggu antrian, untuk kebocoran pipa mereka menangani tidak dapat memberikan jaminan tepat waktu karena menyesuaikan lokasi dilapangan kadang sulitnya akses ataupun karena banyaknya pengaduan sehingga menunggu antrian dan petugas dilapangan kurang memadai, tetapi untuk pengaduan akan pasti kami tanggapi dengan

baik.

b. Kepastian Biaya

Dalam menangani setiap kebutuhan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara., tidak semua memerlukan biaya untuk penyelesaiannya. Dengan adanya jaminan perbaikan dari PDAM, pelanggan layanan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk perbaikan, tergantung pada jenis kerusakannya, karena biaya sudah termasuk dalam pemasangan awal.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik karena penerapan biaya sesuai dengan kesepakatan dan kerusakan pelanggan, jika kerusakan terjadi didalam meter pelanggan maka biaya kerusakan ditanggung pelanggan jika kerusakan terjadi diluar meter pelanggan tidak ada biaya. Kecuali apabila ada permintaan masyarakat diluar ketentuan yang berlaku maka akan membayar dengan biaya sesuai dengan kesepakatan bersama jika adanya kerusakan.

4. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Prioritas Layanan

Dalam proses pelayanan, pengguna jasa didahulukan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara menyediakan seluruh layanannya. harus diutamakan dan disesuaikan dengan apa yang mereka butuhkan. Jika pengguna layanan merasa tidak diprioritaskan, hal ini dapat menimbulkan keluhan dan menciptakan citra negatif terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan temuan observasi dan wawancara peneliti, dapat dikatakan bahwa pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara lebih mengutamakan keluhan pelanggan, hal ini menandakan bahwa pihak perusahaan telah melakukan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan.

b. Ramah dan Sopan Santun

Keramahan karyawan sangat penting dalam proses pelayanan. Apabila pegawainya ramah maka pengguna jasa cenderung memberikan penilaian yang positif, karena pada dasarnya setiap orang lebih menyukai tempat pelayanan yang dipenuhi orang-orang yang mempunyai sikap ramah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai serta petugas lapangan dalam melayani pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena melayani dengan ramah dan bersahabat. kesopanan walaupun terkadang ada beberapa pelanggan yang mengeluh dengan cara menggerutu

.

5. Tangdible (Bukti Langsung)

Tangibles (bukti langsung) merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai , dan sarana komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible*s dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan. Fasilitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, fasilitas pelayanan dalam melayani pengguna jasa di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baikkarena meter air rusak sehingga mengakibatkan tagihan air melonjak naik dan jika ada kerusakan membutuhkan waktu beberapa saat untuk menunggu alat meter air dan juga untuk perbaikan meter membutuhkan waktu lumayan lama karena harus menunggu antrian jika ada banyak pemasangan dan perbaikan yang harus dilakukan secara bersamaan.

b. Kenyamanan Tempat

Kenyamanan lokasi pelayanan menjadi aspek penting bagi pengguna layanan. Tempat pelayanan yang nyaman turut memengaruhi kualitas layanan. Sebagai penyedia layanan, PDAM perlu memastikan kenyamanan pengguna dengan menyediakan ruang yang memadai sehingga tidak terasa sempit, menyediakan tempat duduk yang sesuai dengan ukuran ruangan, serta menambahkan fasilitas seperti pendingin ruangan (AC) untuk meningkatkan kenyamanan pengguna selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti kenyamanan tempat dalam melayani pengguna jasa di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik tempat yang mereka sediakan sudah bagus dan terasa nyaman untuk pelanggan karena adanya AC, ruang tunggu yang lumayan luas, dan cukup banyak kursi tunggu".

c. Jumlah Pegawai yang Memadai

Jumlah pegawai yang memadai adalah jumlah pegawai di suatu instansi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan. Dengan kata lain, keberadaan pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara harus mencukupi atau tidak untuk mendukung pelayanan kepada pelanggan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai yang memberikan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang memadai karena petugas yang mengerjakan perbaikan dilapangan bagian meter hanya 1orang.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara

Pada saat suatu pelayanan dilaksanakan pasti ada faktor-faktor yang mempengaruhinya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Seperti faktor pendukung dan faktor penghambat.

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelayanan adalah elemen atau aspek yang berperan dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan proses pelayanan kepada pengguna.

a. Adanya alur layanan yang jelas

Adanya alur layanan yang jelas berarti terdapat tahapan atau prosedur pelayanan yang terstruktur dan mudah dipahami, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa terdapat alur pelayanan yang jelas dalam pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utaracukup baik, karena alur layanan tentang kerusakan yang jelas sehingga mudah dimengerti, biaya yang jelas tentang kerusakan ataupun ketika adanya perbaikan yang dilakukan oleh petugas dilapangan.

b. Respon yang baik terhadap keluhan pelanggan

Menyikapi keluhan pelanggan yang baik adalah dengan bersikap ramah dan sopan kepada setiap pelanggan yang datang menyampaikan keluhannya serta bersikap baik dalam menangani permasalahan yang disampaikan pelanggan sehingga tercipta kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, terdapat respon yang baik terhadap keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena pegawai dan petugas merespon setiap pelanggan dengan sikap ramah dan sopan santun.

2. Faktor Penghambat

Hal-hal atau keadaan yang dapat menghambat atau memperlambat pencapaian tujuan atau efisiennya berjalannya suatu proses pelayanan disebut dengan faktor penghambat.

a. Kurangnya petugas di lapangan

Kurangnya petugas di lapangan merujuk pada jumlah tenaga kerja yang tidak memadai atau terbatas dalam menjalankan tugas di lokasi, yang dapat menghambat kelancaran operasional dan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, terdapat kekurangan petugas di lapangan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara. sehingga menimbulkan keterlambatan dalam menangani kerusakan apalagi ketika banyaknya keluhan tentang kerusakan .

b. Kurangnya stok meter air

Kurangnya stok meter air berarti persediaan meter air yang terbatas atau tidak mencukupi, sehingga dapat menghambat proses pemasangan atau penggantian meter air bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa terdapat kekurangan stok meter air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara. karena ketersediaan alat pengganti meter air terbatas sehingga penanganan penggantian meter yang rusak tidak bisa dilakukan dengan cepat dan menunggu antrian.

SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang telah peneliti lakukan dapat di simpulkan yaitu : Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari Pertama , *Reability* (Keandalan*)* yang mempunyai indikator kecermatan pegawai yang kurang baik karena masih ada pipa-pipa lama yang bocor dan berkarat sehingga air tidak mengalir dan juga tagihan yang melonjak. Untuk indikator SOP sudah baik karena adanya SOP yang jelas, biaya yang jelas tentang pengaduan kerusakan ataupun ketika adanya perbaikan yang dilakukan oleh petugas di lapangan. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan cukup baik, karena ketika adanya kerusakan mereka berusaha memperbaiki dengan alat yang ada dan sudah menggunakan sistem digital. Kedua *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator tanggap yang kurang baik karena banyaknya laporan kerusakan jadi harus menunggu antrian, melayani dengan cepat dan tepat kurang baik karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada kendala-kendala yang terjadi di lapangan seperti lambatnya memperbaiki karena alat-alat seperti meter air harus menunggu antrian dan petugas di lapangan dibagian perbaikan meter air hanya 1 orang. Ketiga *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu yang kurang baik karena terkadang ada gangguan, dan jaminan kepastian biaya cukup baik karena biaya perbaikan di lapangan tergantung kerusakan. Keempat *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator prioritas layanan cukup baik karena mereka mengutamakan masyarakat, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun cukup baik karena memang seharusnya begitu. Kelima *Tangibles* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator fasilitas pelayanan yang kurang baik karena untuk masalah kebocoran dan juga perbaikan pipa kadang untuk alat tidak tersedia jadi harus menunggu, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik tempat yang mereka sediakan sudah bagus dan terasa nyaman untuk pelanggan karena adanya AC, ruang tunggu yang lumayan luas, dan cukup banyak kursi tunggu", jumlah pegawai yang memadai kurang baik karena petugas yang mengerjakan perbaikan di lapangan hanya 1 orang di bagian perbaikan meter. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara terbagi menjadi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukungnya adalah adanya alur pelayanan yang jelas, respon yang baik terhadap keluhan pelanggan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya petugas di lapangan, kurangnya stok meter air.

DAFTAR PUSTAKA

Anggara, S. (2015) *Metode penelitian administrasi*. Cetakan ke. Bandung: CV Pustaka Setia.

Anonim (2009) *Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

Anonim (2015) *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Hulu Sungai Utara.

Chandra, T. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.

Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alvabeta VC.

Munir, A.F. dan L.S. (2020) *Kualitas Layaan,Harga, Dan Citra merk serta pengarungnya terhadap kepuasaan konsumen. Jombang*. Jombang: LPPM.

Mustaniv, A. (2022) *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia.