

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
INSTALASI KOTA KECAMATAN (IKK) KECAMATAN JUAI
KABUPATEN BALANGAN
(Studi 3 Desa : Desa Mungkur Uyam, Desa Sirap, Sumber Rejeki)**

Nor Latifah¹, Arpandi², Selamat Riadi³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: balanganlatifah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan serta upaya peningkatan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) di Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Fenomena yang ditemukan di lapangan adalah masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan PDAM, seperti kurangnya fasilitas yang ada di kantor PDAM Kecamatan Juai, kurangnya ketanggapan petugas dalam hal perbaikan, pembayaran air yang tidak sesuai dengan pemakaiannya, kurangnya informasi jika ada terjadi kerusakan pada distribusi air, atau kerusakan pada bagian pompa air. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM IKK Juai secara umum cukup baik, terutama pada aspek kehandalan dan empati pegawai. Namun, pada aspek tangibles (bukti fisik), responsivitas, dan ketersediaan sarana pendukung seperti alat ukur dan genset, masih perlu perbaikan. Upaya yang telah dilakukan mencakup evaluasi pelayanan, peningkatan kompetensi pegawai, dan pengadaan alat pelayanan. Penelitian ini menyarankan agar PDAM lebih terbuka dalam penyampaian informasi kepada pelanggan serta meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan yang optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, PDAM, Kecamatan Juai, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This research aims to determine the service quality and improvement efforts at the Regional Drinking Water Company (PDAM) of the Sub-District City Installation (IKK) in Juai Sub-District, Balangan Regency. The phenomenon found in the field is that there are still complaints from the public about PDAM services, such as the lack of facilities at the PDAM Juai District office, the lack of responsiveness of officers in terms of repairs, water payments that do not match usage, lack of information if there is damage to the water distribution, or damage to the water pump. However, there are still shortcomings in the aspects of tangibles, responsiveness, and the availability of supporting facilities such as measuring tools and generators. Improvement efforts have been made through service evaluation, staff competency development, and procurement of service tools. This study recommends that PDAM enhance transparency in customer communication and improve facilities and infrastructure to support optimal service delivery.

Keywords: Service Quality, PDAM, Juai Sub-District, Public Service.

PENDAHULUAN

Salah satu negara dengan wilayah perairan yang luas adalah Indonesia. Kehidupan manusia sangat bergantung pada sumber daya alam ini. Dari keperluan rumah tangga hingga operasional bisnis, air dimanfaatkan hampir di setiap aspek kehidupan manusia. Semua kehidupan di Bumi, termasuk manusia, bergantung pada air untuk bertahan hidup. Manusia akan kesulitan bertahan hidup jika kekurangan air, sehingga proses pengelolaannya perlu dikontrol untuk memastikan penggunaannya efektif dan efisien. Untuk memenuhi kebutuhan manusia ini, air bersih harus tidak berwarna, tidak berasa, dan bebas dari penyakit serta kuman, baik organik maupun anorganik. Air juga harus mengandung cukup bahan kimia yang dibutuhkan tubuh dan tersedia bagi konsumen.

Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat. Hal ini menjadikan kualitas layanan perusahaan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mendapatkan air yang berkualitas dan sesuai dengan standar kualitas air minum, diperlukan suatu pengelolaan air yang bisa menjamin terpenuhinya kualitas yang diinginkan. Salah satu permasalahan yang telah terjadi dan akan timbul dalam pengelolaan sumber daya air bersih adalah kemampuan PDAM sebagai penyedia air bersih pada umumnya masih terbatas, baik jangkauan maupun mutu pelayanannya. Sehubungan dengan permasalahan tersebut, PDAM sebagai satu-satunya instansi yang menjadi tumpuan harapan dalam peningkatan pelayanan air bersih perpipaan bagi masyarakat selaku konsumen air bersih yang antara lain menyangkut jaminan untuk memperoleh pelayanan air bersih dengan kuantitas, kualitas, dan kontinuitas yang layak serta harga yang terjangkau. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) KECAMATAN adalah perusahaan yang mengawasi dan menyediakan air bersih untuk Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan. Dalam melaksanakan tugasnya PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan air bersih bagi masyarakat. Hal ini bertujuan agar kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi dan dapat terlayani oleh PDAM.

Berdasarkan observasi di lingkungan masyarakat ialah masyarakat masih menilai pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM Kecamatan Juai belum optimal, karena masih adanya keluhan-keluhan pelanggan. Seperti: Kurangnya fasilitas yang ada di kantor PDAM Kecamatan Juai, kurangnya ketanggapan petugas dalam hal perbaikan, pembayaran air yang tidak sesuai dengan pemakaiannya, kurangnya informasi jika ada terjadi kerusakan pada distribusi air, atau kerusakan pada bagian pompa air. Hal ini dilihat dari pelanggan yang masih berdiri saat antri bayar di kantor PDAM.

Penelitian terdahulu Gusti Rahmatullah (2020) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) “Amuntai dengan judul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara” Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua dikantor samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berkualitas hal ini terlihat dari indikator : informasi yang diberikan, belum ada kejelasan informasi. Penyediaan jasa belum baik, prosedur pembuatan STNK tidak efektif. Penanganan masalah belum maksimal, kurangnya kemampuan pegawai. Sesuai dengan waktu, tidak sesuai petugas jumlahnya tidak seimbang. Respon pegawai belum baik, kurangnya menanggapi. Kepercayaan belum baik, pelayanan belum menumbuhkan rasa kepercayaan (Rahmatullah, 2020). Gita Selvy (2019) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dengan judul “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Banjarang” Kualitas Pelayanan PDAM di Kecamatan Banjarang sudah cukup baik, dilihat dari indikator yang kurang tersebut antara lain : kurangnya jumlah kursi, kurangnya ruang tunggu, kehandalaan pegawai, respon pegawai yang lambat, kecepatan pegawai. Adapun indikator yang sudah baik yaitu komputerisasi administrasi, tempat informasi, kemampuan pegawai,

kesopanan dalam pelayanan, keamanan, keramahan dan sopaan santun pegawai, sikap tegas pegawai dan perhatian pegawai (Selvy, 2019).

Kualitas mempunyai pengertian yang luas, tergantung pada sudut pandang yang mendefinisikannya. Sebagian besar orang mempunyai konsep pemahaman kualitas sebagai hubungan satu atau lebih karakteristik yang diinginkan dari sebuah produk atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Kualitas menjadi sangat penting bagi konsumen untuk membuat keputusan dalam menyeleksi pesaingnya di antara penyedia produk dan jasa. Terdapat keuntungan besar yang akan didapatkan dari peningkatan kualitas dan keberhasilan menggunakan kualitas sebagai bagian yang terintegrasi dari sebuah strategi bisnis Syukron dan Muhammad, (2012:6). Menurut Amin Syukron dan Muhammad Kholil dalam bukunya *Six Sigma For Bussines improvement*, definisi kualitas secara tradisional adalah dasar dari pandangan bahwa produk dan jasa harus memenuhi persyaratan yang menggunakannya .

Menurut Wyckof dalam Lailatus Sa'adah (2020:9) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kasmir dalam Fichri Alfisyahri (2023 : 19) Kualitas Pelayanan didenifisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik dalam Fichri Alfisyah (2023 : 20) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsomen dan akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik (Fichri and Ahmad, 2020).

Menurut Moenir dalam Benny Osta Nababan (2023:46), pelayanan merujuk pada proses pemenuhan kebutuhan yang melibatkan interaksi langsung antara individu atau pihak yang memberikan pelayanan dengan pihak yang menerima pelayanan (Nababan, 2023).

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah . penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Menurut Kurniawan dalam Dahlan (2023 :8) bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Dahlan, 2023).

Air bersih adalah air yang digunakan untuk kehidupan sehari-hari dan akan menjadi air minum setelah dimasak terlebih dahulu. Air bersih harus memenuhi persyaratan bagi sistem penyediaan air minum. Adapun persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan fisik, kimia dan biologi, sehingga apabila dikonsumsi tidak menimbulkan efek samping.

Perusahaan daerah air minum atau disingkat PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat diprovinsi, kabupaten, kecamatan, dan kota-kota di seluruh Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum yang dikelola Negara secara moderen sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920 an dengan nama *Waterleding* sedangkan pada pendudukan Jepang Perusahaan Daerah air Minum dinamai *Suido Syo*. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih diawasi dan dimonitor oleh apar-aparat eksekutif maupun legislative daerah dalam mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan terkait kualitas pelayanan PDAM IKK Juai (Abdussamad, 2021). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan tujuan memperoleh data yang akurat dan relevan terhadap fokus penelitian. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui secara mendalam permasalahan yang diteliti. Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang yang terdiri dari pegawai PDAM, aparat desa, dan masyarakat dari tiga desa: Mungkur Uyam, Sirap, dan Sumber Rejeki. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana, yaitu melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menguji keabsahan data, digunakan uji kredibilitas melalui teknik triangulasi, perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, dan member check. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang mendalam tentang kualitas pelayanan PDAM IKK Juai serta upaya perbaikannya. (Sugiyono, 2016)

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan PDAM IKK Juai Terhadap Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Juai

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor PDAM IKK Juai saat ini, peneliti menggunakan lima indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmons yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

1. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam memberikan pelayanan jasa yang menjanjikan dengan segera dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini organisasi sebagai penyedia pelayanan dan pemberi pelayanan jasa harus memiliki kemampuan yang dapat diandalkan. Petugas pelayanan harus menunjukkan kemampuan terbaiknya ketika proses pelayanan berlangsung. *Reliability* dalam penelitian ini meliputi kemampuan pegawai, standar pelayanan, dan keahlian pegawai.

a. Kemampuan Pegawai

Seorang petugas pelayanan harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dapat penulis simpulkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan cukup baik, pegawai sudah berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan, menerima keluhan dari masyarakat dan cepat memberikan solusi kepada pelanggan jika terjadi permasalahan dilapangan.

b. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan komponen penting dalam pemberian layanan dan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Standar pelayanan yang jelas dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang ada di PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan cukup baik karna pegawai sudah berusaha menjalankan tugasnya sesuai standar pelayanan

yang ada, melakukan evaluasi dan melakukan perbaikan saat ada kerusakan, walaupun masih ada keterlambatan, dan masih ada kurangnya dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai standar pelayanan yang ada.

c. **Keahlian Pegawai**

Seorang pegawai yang ada pada bidang pelayanan harus memiliki keahlian dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang baik, dengan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi yang dilakukan dapat penulis simpulkan bahwa kemampuan dan keahlian pegawai PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan cukup baik, pegawai sudah mampu mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya untuk menunjang pelayanan kepada pelanggan, namun pegawai masih belum mampu dalam penyelesaian keluhan-keluhan dari pelanggan.

2. **Tangibles (Bukti Fisik)**

Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi/perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, teknologi yang digunakan serta prasarana perkantoran atau ruangan yang digunakan.

a. **Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas pelayanan untuk pelayanan PDAM di IKK Juai dalam pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu fasilitas pelayanan PDAM IKK Juai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi di atas dapat penulis simpulkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan masih kurang memadai.

b. **Alat Perlengkapan**

Alat perlengkapan salah satu indikator dari *tangibles*, yang merupakan bagian dari sarana prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi di atas dapat disimpulkan bahwa alat perlengkapan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan belum memadai, karena belum lengkapnya alat-alat pendukung, seperti alat pengecekan kilometer pelanggan, alat tes kadar air, dan genset atau tenaga cadangan dan bantu lainnya untuk menyelenggarakan pelayanan kepada pelanggan.

c. **Sarana Perkantoran**

Sarana fisik perkantoran untuk pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dalam pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan dan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sarana perkantoran untuk pelayanan untuk kantor PDAM belum cukup baik, karena terdapat kekurangan seperti ruangan khusus tunggu pembayaran, ketersediaan tempat duduk atau kursi, untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

3. **Responsiveness (Ketanggapan)**

Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai agar dapat memberikan layanan yang cepat kepada klien. Responsif berarti membantu klien dalam mengajukan permintaan informasi atau menyampaikan keluhan atas kualitas layanan yang mereka

terima. Pelanggan tidak akan puas dengan layanan yang buruk, dan bahkan dapat merusak reputasi perusahaan. *Responsiveness* dalam penelitian ini meliputi tanggapan pegawai dan melakukan pelayanan dengan cepat.

a. Ketanggapan Pegawai

Sebagai pegawai yang baik dalam memberikan layanan, pegawai harus berinteraksi secara langsung dan memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, agar menimbulkan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi diatas dapat disimpulkan bahwa ketanggapan atau respon pegawai dalam pelayanan kepada pelanggan PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan cukup baik, ditandai dengan adanya beberapa keluhan pelanggan yang ditanggapi dengan cukup cepat oleh pegawai PDAM dan juga rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya, walaupun masih ada beberapa desa yang lambat ditanggapi mengenai air yang jarang mengalir.

b. Melayani Dengan Cepat

Pelayanan yang cepat merupakan kualitas pelayanan yang baik, agar pelanggan tidak merasa bosan/jenuh dalam menunggu pelayanan yang diperlukannya. Tetapi, melayani dengan cepat saja tidak cukup, karena kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan ketepatan dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, agar tidak terjadi kesalahan dan membuat pelanggan kecewa.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi di atas dapat penulis simpulkan bahwa kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan masih kurang cepat, dimana pegawai masih belum memberikan pelayanan yang cepat terutama pada pelanggan yang jauh dari kantor PDAM, dan masih ada keterlambatan dalam perbaikan ketika ada kerusakan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan petugas atas pengetahuan, keramah tamahan, perhatian, kepedulian, memberikan jaminan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan memberikan informasi serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kebaikan, kesopanan, integritas, dan kemampuan untuk menciptakan suasana kekeluargaan yang menyenangkan. *Assurance* dalam penelitian ini meliputi jaminan tepat waktu, jaminan kemudahan, dan memberikan pelayanan dengan sopan santun.

a. Jaminan waktu

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu penunjang kualitas pelayanan yang baik. Bagi perusahaan yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki kedisiplinan dalam waktu agar memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi di atas dapat penulis simpulkan bahwa PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan cukup baik dalam memberikan jaminan waktu kepada pelanggan, cepat dalam proses pelayanan saat melakukan pembayaran di kantor, sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan tidak terlalu lama menunggu.

b. Jaminan Kemudahan

Kemudahan harus diberikan oleh pihak kantor, pegawai harus memastikan bahwa pelanggan itu sudah mudah dalam menerima pelayanan, tanpa berbelit belit.

Berdasarkan wawancara, observasi diatas dapat penulis simpulkan bahwa kantor PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sudah memberikan jaminan kemudahan dengan cukup baik, contohnya pelayanan yang sudah dilakukan secara online tanpa harus datang kekantor, sehingga menjadi salah satu peran penting untuk mencapai kemudahan dalam proses pelayanan.

c. Sopan Santun Pegawai

Kesopanan staf layanan sangat penting dalam proses pelayanan. Staf yang ramah dan sopan akan mendapatkan tanggapan positif dari pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara, observasi di atas dapat penulis simpulkan bahwa sopan santun pegawai sudah baik, pegawai selalu menunjukkan keramahan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kantor PDAM IKK Juai, karena sikap ramah dan sopan santun sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas akan kebutuhan pelayanan yang diberikan pegawai.

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty atau empati merupakan sikap yang menunjukkan perhatian yang diberikan pegawai kepada pelanggan. Empati meliputi keadilan tanpa membeda-bedakan sesama pelanggan memberikan perhatian dan menghargai setiap pengguna pelanggan. *Emphaty* (Empati) dalam penelitian ini meliputi keadilan dan perhatian pegawai kepada pelanggan.

a. Keadilan pegawai

Keadilan pegawai adalah dimana pegawai mampu bersikap adil kepada semua pelanggan tanpa harus membeda-bedakan . keadilan ini merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, agar semua pelanggan merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan.

Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil wawancara dan observasi, staf PDAM di Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan secara adil kepada setiap pelanggan, sehingga membuat pelanggan merasa puas dan tidak merasa dibeda-bedakan antar pelanggan.

b. Memberikan perhatian dan menghargai pelanggan

Pelayanan yang baik adalah dimana pegawai yang mampu memberikan layanan dengan berusaha memberikan perhatian dan menghargai setiap ada keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan memberikan perhatian kepada pelanggan, pegawai jadi tahu bagaimana melayani pelanggan, menangani keluhan pelanggan, dan bagaimana menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan.

Berdasarkan wawancara, dapat dikatakan bahwa karyawan memiliki sikap penuh perhatian yang baik dan selalu menunjukkan sikap ini kepada pelanggan yang membutuhkan layanan. Hal ini karena perhatian karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diterima pelanggan, memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang mereka inginkan.

B. Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Juai

1. Kurangnya Anggaran Operasional

Melihat permasalahan sebelumnya diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pada PDAM IKK Kecamatan Juai

Kabupaten Balangan terhadap pelanggan, kurangnya anggaran operasional merupakan faktor yang cukup mempengaruhi terhadap pelayanan pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan dilihat dari keterbatasannya anggaran operasional yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Juai, karna masih kurangnya fasilitas yang tersedia dikantor PDAM Kecamatan Juai, sehingga menjadi penghambat dalam proses pelayanan.

2. Kurangnya keterampilan pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan dilihat dari keterampilan dan Pendidikan pegawai yang ada di PDAM Kecamatan Juai masih kurang, sehingga perlu adanya penambahan, pelatihan-pelatihan dan mengklasifikasikan tugas sesuai dengan latar belakang pendidikannya agar pegawai bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan lebih maksimal.

3. Kurangnya cepat dan tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tanggap. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada diruangan, walaupun sekarang juga sudah ada disediakan rumah jaga khusus pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan adalah kurang cepat dan tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kurangnya disiplin dalam melakukan pekerjaan, tidak adanya motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai, sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya

SIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh selama melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dapat diperoleh sebagai berikut *Pertama*, kehandalan dapat dilihat pada indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan cukup baik, pegawai sudah berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan, menerima keluhan dari masyarakat dan cepat memberikan solusi kepada pelanggan jika terjadi permasalahan dilapangan. *Kedua*, bukti fisik dapat dilihat pada indikator fasilitas pelayanan, bahwa fasilitas pelayanan untuk pelayanan dikantor PDAM dikatakan belum memadai atau masih ada kurang, karena fasilitas yang menunjang masih seadanya contoh belum ada disediakan ruangan khusus untuk pelanggan menunggu, tempat duduk untuk pelanggan yang melakukan pelayanan dikantor, dan kurangnya alat seperti pengukur kilometer pelanggan, dan alat tes kadar air. *Ketiga*, tanggapan dapat dilihat pada indikator ketanggapan dan kecepatan pegawai yang kurang baik dimana pegawai dalam mengatasi keluhan-keluhan pelanggan ditentukan ada tidaknya pegawai yang berada atau standby dikantor, tingkat kedisiplinan pegawai masih sangat rendah sehingga terkait dalam memberikan pelayanan pegawai PDAM masih lambat dalam menanggapi keluhan warga, apalagi rumah warga yang sangat jauh dari kantor PDAM, padahal sudah disediakan rumah jaga untuk pegawai tetapi tidak menutupi keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pegawai masih belum memberikan pelayanan yang cepat terutama pada pelanggan yang jauh dari kantor PDAM, dan masih ada keterlambatan dalam perbaikan ketika ada kerusakan. *Keempat*, jaminan dapat dilihat pada indikator jaminan kemudahan

cukup baik dalam memberikan kemudahan pada saat pelayanan, karna sekarang sudah mudah dalam melakukan pembayaran secara online tanpa harus datang ke kantor PDAM, dan sudah bisa melakukan keluhan lewat sosial media/WA, hal ini sudah mempermudah setiap pengguna PDAM. *Kelima*, empati dapat dilihat pada indikator pegawai menghargai setiap pengguna pelanggan cukup baik memberikan perhatian dan ,menghargai setiap pelanggan, memberikan solusi jika ada keluhan tentang pembayaran beban air yang tidak sesuai dengan pemakaiannya, menghargai pendapat pelanggan. Sehingga pelayanan yang diinginkan pelanggan menjadi lebih optimal dan mereka puas dengan pelayanan yang diberikan begawai. Upaya untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, yakni : *Pertama*, peningkatan sarana dan fasilitas kantor seperti ruang tunggu, kursi tunggu, pengukur kilometer, alat tes kadar air , yang memang harus ditambah karena ruang tunggu yang belum disediakan, kursi tunggu yang belum ada, pengukur alat kilometer yang belum ada serta alat tes kadar air.*Kedua*, cepat dan tanggap dalam membrikan pelayanan, cepat dalam melakukan perbaikan jika terjadi kerusakan, tidak keseringan menunda perbaikan, tanggap dalam menerima keluhan-keluhan pelanggan.

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, maka disarankan : Kepada Ketua Cabang Prusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, dengan pemenuhan fasilitas dan peralatan yang lengkap seperti, ruangan khusus tunggu untuk pelanggan kemudian dari segi peralatan adalah kursi, genset atau energi cadangan, alat pengukur kilometer, dan alat tes kadar air, sehingga pelanggan merasa puas, nyaman dalam menerima layanan. Kepada Pegawai PDAM IKK Juai agar lebih cepat dalam menanggapi perbaikan, jangan terlalu sering menunda perbaikan, lebih disiplin waktu dalam bekerja. Kepada pelanggan PDAM IKK Juai untuk bisa bekerja sama dengan pegawai , menghargai kinerja yang sudah dilaakukan para pegawai PDAM demi memaksimalkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021) *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Dahlan (2023) *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. 1st edn. Edited by R. dan S.B.G. Syam. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Fichri, A. and Ahmad, F. (2020) *Relevansi Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol*. Cv Adanu Abimata.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administratus*, 9(2), pp. 26–33.
- Nababan, O.B. (2023) *Manajemen Pelayanan dan Bisnis*. SELAT MEDIA PARTNERS.
- Rahmatullah, G. (2020) 'Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara'.
- Selvy, G. (2019) 'Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Banjang'.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Sugiyono (2016) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.