

**KUALITAS PELAYANAN PERBAIKAN PADA KANTOR PDAM
KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN****Muhammad Ma'ruf¹, Jumaidi², Ridha Ansyari³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: maruf03039@gmail.com**ABSTRAK**

Seiring dengan berkembangnya cara hidup umat manusia, jumlah pelayanan pun semakin meningkat. Kualitas pelayanan, seperti ketersediaan udara bersih yang dapat memberikan rasa aman kepada pelanggan, lebih penting dibandingkan kebutuhan sebenarnya pelanggan. Perusahaan yang beroperasi di kawasan ini bernama Air Minum. Adapun permasalahan yang ada pada Kantor PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan masih terdapat permasalahan seperti : Air PDAM yang sering macet, air yang tidak lancar, air yang kurang bersih dan sikap pegawai PDAM yang kurang tanggap dan cepat dalam menangani gangguan air. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *snowball sampling* berjumlah 12 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi. Uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif dan *member check*. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada fokus penelitian yang penulis lakukan dari data-data yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Perbaikan pada Kantor PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan secara umum masih kurang berkualitas. Pada indikator Fasilitas fisik kantor masih kurang, indikator perlengkapan masih kurang, indikator merespon keluhan pelanggan masih kurang, indikator melayani dengan tanggap masih kurang, indikator sarana komunikasi sudah baik, indikator keterampilan petugas menggunakan alat masih kurang, indikator sikap petugas sudah baik, indikator perhatian kepada pelanggan sudah baik, indikator memahami pelanggan sudah sesuai, indikator melayani dengan cepat dan tepat masih kurang, indikator standar pelayanan yang memuaskan sudah baik. Faktor penghambat yaitu kurangnya melayani dengan tanggap dan merespon keluhan pelanggan, kurangnya fasilitas fisik kantor dan perlengkapan masih kurang karena fasilitas yang mereka gunakan saat bekerja hanya menggunakan alat manual seadanya dan faktor keterampilan petugas menggunakan alat sehingga mengakibatkan pekerjaan menjadi lebih lama dan pekerjaan menjadi kurang baik. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Melengkapi Fasilitas dan Perlengkapan Kantor agar pekerjaan menjadi lebih baik dan cepat. Memberikan Respon dan Tanggapan Kepada Pelanggan dengan cepat agar pelanggan menjadi puas akan pelayanan yang diberikan. Memberikan Pelatihan Kerja Kepada Pegawai Agar Terampil dalam Menggunakan Peralatan agar pekerjaan menjadi lebih baik dan mengurangi kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perbaikan PDAM**ABSTRACT**

With the development of human living standards, the demand for services is also increasing. Customers not only expect their needs to be fulfilled, but more than that, the quality of service such as the availability of clean water is able to provide satisfaction to their customers. In this case the role is the Regional Drinking Water Company. As for the problems that exist at the Halong District PDAM Office, Balangan Regency, there are still problems such as: PDAM water which is often congested, water that is not running smoothly, water that is not clean and the attitude of PDAM employees who are less responsive and quick in dealing with water problems. This research uses a qualitative approach with descriptive research type. The data source was taken through snowball sampling, totaling 12 people. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. After the data is collected, it is then analyzed using techniques including data reduction, data presentation, drawing conclusions and carrying out verification. Data credibility testing was carried out by extending observations, increasing persistence, triangulation, using reference materials, negative case analysis and member checking. Based on the results

of the analysis and discussion on the research focus that the author conducted from the data obtained, it can be concluded that the quality of repair services at the Halong District PDAM office, Balngan Regency, is generally still of poor quality. In terms of indicators, physical office facilities are still lacking, equipment indicators are still lacking, indicators of responding to customer complaints are still lacking, indicators of responsive service are still lacking, indicators of communication facilities are good, indicators of staff skills in using tools are still lacking, indicators of staff attitudes are good, indicators of attention to customers are good, indicators of understanding customers are appropriate, indicators of serving quickly and accurately are still lacking, indicators of satisfactory service standards are good. The inhibiting factors are the lack of responsive service and responding to customer complaints, the lack of physical office facilities and equipment which is still lacking because the facilities they use when working only use makeshift manual tools and the staff's skills in using the tools, resulting in the work taking longer and the work being less good. Efforts made to improve service quality include completing office facilities and equipment so that work can be better and faster. Provide responses and responses to customers quickly so that customers are satisfied with the services provided. Providing Job Training to Employees to Be Skilled in Using Equipment so that work is better and reduces errors in doing work.

Keywords: *Service Quality, PDAM Repair*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang sangat besar wilayahnya adalah perairan. Sumber daya alam ini merupakan peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Air yang digunakan ini hampir pada setiap aspek kehidupan setiap manusia, mulai dari penggunaan air untuk rumah tangga sampai dengan untuk kegiatan yang bersifat komersial. Air merupakan kebutuhan pokok bagi makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia.

Kebutuhan ini akan terus meningkat guna menampung jumlah peserta. Udara berfungsi sebagai landasan kehidupan manusia, pertama dan terutama, dan disertai dengan banyak kebutuhan manusia. Udara merupakan kebutuhan pokok yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minimum, maksimum, dan mandi serta untuk produksi industri. Oleh karena itu, fungsi udara tidak hanya sebatas memajukan fungsi ekonomi saja, namun juga berfungsi sebagai fungsi sosial yang erat kaitannya dengan keadaan udara. sehat, jernih, dan bersih, sehingga sangat penting bagi semua orang di masyarakat untuk memahami dan berupaya meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum.

PDAM adalah perusahaan daerah yang menyediakan air bersih dan diawasi serta diawasi oleh otoritas legislatif dan eksekutif. Sebagai perusahaan daerah, PDAM berkomitmen untuk mengembangkan dan meningkatkan sistem pasokan udara dan menyediakan layanan hemat biaya kepada semua pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah telah menunjuk perusahaan militer, Perusahaan Daerah Air Minum, yang lebih sering dikenal dengan nama PDAM.

Persahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dan beroperasi sebagai organisasi layanan publik. Sebagai organisasi sektor publik, PDAM menjunjung tinggi hak masyarakat luas dengan menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi dengan harga bersaing. Rangka memenuhi kepuasan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kemudian menciptakan ukuran-ukuran kepuasan yang sesuai karena tujuan tingkat makro sektor publik adalah untuk menciptakan rasa kebersamaan.

Kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan, baik itu pelanggan perusahaan maupun pelanggan perusahaan, merupakan hal yang harus dilakukan oleh perusahaan agar mampu bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggannya. Dalam konteks ini, pelayanan mengacu pada jasa atau produk yang disediakan oleh pemiliknya dan ditandai dengan kemudahan penggunaan, kecepatan, koneksi, kemampuan, dan tamahan yang dicapai melalui penggunaan sikap dan sifat dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah suatu jenis evaluasi konsumen berdasarkan tingkat pelayanan yang diharapkan dan ambang batas pelayanan. Jika harapan pelanggan dapat dipenuhi oleh pelayanan

yang diberikan, maka kualitas pelayanan tersebut sangat tinggi; Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang diberikan sangat rendah.

Seiring dengan berkembangnya cara hidup umat manusia, jumlah pelayanan pun semakin meningkat. Kualitas pelayanan seperti ketersediaan udara yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan lebih penting bagi pelanggan dibandingkan kebutuhan sebenarnya. Dalam hal ini, perusahaan yang unggul adalah Perusahaan Daerah Air Minum. Akan ada perbedaan antara pelayanan yang diantisipasi dan yang diantisipasi. Kepuasan pelanggan pada bidang jasa merupakan unsur krusial yang membantu terjalannya suatu usaha agar pelanggan tetap mempunyai kepercayaan terhadapnya.

Salah satu perusahaan yang menyediakan dan memenuhi kebutuhan udara disebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam melaksanakan tugasnya, PDAM mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan penerbangan yang aman kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat umum dapat dipenuhi dan ditangani oleh PDAM.

Adapun permasalahan yang ada pada Kantor PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan masih terdapat permasalahan seperti :

1. Air PDAM yang sering macet sehingga harus menampung air terlebih dahulu untuk mendapatkn air. Air yang tidak lancar sehingga masyarakat tidak mendapatkan distribusi air dengan lancar bahkan lebih dari 24 jam.
2. Air yang kurang bersih sehingga jika ingin mengguakan air untuk keperluan memasak dan minum maka air tersebut harus ditampung dan diberikan kapurit atau tawas terlebih dahulu agar air tersebut menjadi bersih.
3. Sikap pegawai PDAM yang kurang tanggap dan cepat dalam menangani gangguan air. Jika terjadi masalah kebocoran pegawai PDAM melambatkan perbaikan tersebut sehingga memakan waktu yang lama dalam menyelesaikan gangguan tersebut.
4. Sarana dan prasarana yang ada juga masih kurang memadai. Seperti kurangnya pipa pembuangan air kotor sehingga mengakibatkan air menjadi kotor di sebagian pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *snowball sampling* berjumlah 12 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi. Uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif dan *member check*.

PEMBAHASAN

Menurut Tjiptono, penelitian ini menggunakan teori berikut (Meithiana Indrasari 2019:65–66): Menurut Tjiptono (Meithiana Indrasari 2019:61), kualitas pelayanan adalah kualitas unik yang berkaitan dengan produk, jasa, kehidupan manusia, serta sebagai proses dan lingkungan yang seluruhnya atau sebagian berkontribusi terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas layanan, atau layanan kualitas, adalah proses pemenuhan kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta ketepatan waktu penyedia dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan tersebut. Dengan kata lain, kualitas layanan, atau layanan kualitas, adalah proses memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta kecepatan penyedia dalam menanggapi permintaan tersebut.

Menurut Albrecht dan Zemke (Mutiarin,2014:58) menyatakan kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari empat aspek, yaitu sistem peyanan, sumber daya manusia, strategi pelayanan dan pelanggan. Definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Rekondisi/perbaikan menurut KBBI adalah suatu tindakan untuk mengembalikan sesuatu ke kondisi yang lebih baik atau mendekati baru dengan mengubah, memperbaiki, atau mengganti bagian tertentu. Jadi rekondisi merupakan sebagian dari kegiatan memperbaiki ulang sehingga barang yang sudah ada tetapi dalam kondisi yang kurang baik menjadi lebih baik dan bisa digunakan. (KBBI, 2016). Russell dan Taylor (2000) menyatakan bahwa perbaikan kualitas berkelanjutan (*continuous quality improvement*) merupakan suatu sistem. praktis di bidang produksi yang dihasilkan dari pengalaman dengan cara coba-coba (*trial-and-error*) yang bertujuan untuk mengeliminasi hamburan (*waste*) dan menyederhanakan operasi.

Penjelasan umum mengenai pokok-pokok pemerintahan di daerah terdapat dalam UU No. 5 Tahun 1974 yang menyatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah suatu usaha yang didirikan oleh daerah untuk menunjang pertumbuhan perekonomian dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pembangunan daerah. Oleh karena itu, penilaian terhadap usaha daerah harus didasarkan pada indikator perekonomian usaha yang sehat atau dengan kata lain berdasarkan rekomendasi usaha daerah lainnya.

Berikut hasil penelitian berdsarakan teori menurut Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari 2019:65-66):

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

a. Fasilitas Fisik Kantor

Fasilitas fisik merujuk pada ruang atau tempat yang digunakan untuk berbagai keperluan, seperti bisnis, pendidikan, atau hiburan. Ini melibatkan desain, keamanan, kenyamanan, dan fungsionalitas ruangan tersebut.

Dari hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki kantor PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan masih kurang memadai karena fasilitas yang mereka miliki masih kurang lengkap dan peralatan ada yang rusak seperti segi kunci pipa, kunci pas, alat deteksi kebocoran, pompa vakum dan alat pengukur tekanan sehingga membuat pekerjaan mereka menjadi lebih lama dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Hal ini tidak sesuai dengan salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66) yaitu fasilitas fisik kantor.

b. Perlengkapan

Perlengkapan merujuk pada peralatan, bahan, atau alat yang digunakan untuk melaksanakan tugas atau kegiatan tertentu. Kualitas dan kecukupan perlengkapan sangat mempengaruhi efisiensi dan hasil dari suatu pekerjaan atau aktivitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa indikator perlengkapan masih kurang baik karena peralatan yang mereka gunakan masih menggunakan alat manual seperti peralatan pengganti menggunakan obeng dan tang saja sehingga pekerjaan memakan waktu yang lama jika terdapat permasalahan yang berkaitan

dengan PDAM. Hal tersebut tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari,2019:65-66).

2. Responsiveness (Ketanggapan)

Daya Tanggapan (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

a. Merespon Keluhan Pelanggan

Merespon keluhan pelanggan yaitu melibatkan tindakan cepat mendengarkan dengan empati, dan memberikan solusi yang memuaskan. Proses respon yang efektif mencakup identifikasi akar masalah, komunikasi yang jelas, dan kesediaan untuk mengambil tindakan perbaikan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Dari wawancara yang penulis lakukan mengenai merespon keluhan pelanggan pada PDAM Kecamatan Halong masih kurang cepat dan tanggap jika ada terjadi permasalahan ataupun keluhan dari masyarakat mengenai permasalahan PDAM para petugas PDAM lambat untuk merespon keluhan dari pelanggan tersebut. Tanggapan yang diberikan oleh pegawai PDAM lambat bisa memakan waktu 2 atau 3 hari baru mereka merespon tanggapan pelanggan. Sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

b. Melayani Dengan Tanggap

Melayani dengan tanggap melibatkan respons cepat terhadap kebutuhan atau pertanyaan pelanggan. Ini mencakup kecepatan dalam memberikan informasi, menyelesaikan masalah, dan memberikan dukungan, menciptakan pengalaman layanan yang efisien dan memuaskan.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis lakukan mengenai melayani dengan tanggap para petugas PDAM Kecamatan Halong dapat disimpulkan bahwa melayani dengan tanggap masih kurang karena setiap keluhan yang disampaikan pelanggan tidak di tindak lanjuti secara cepat oleh para petugas seperti jika hujan air akan menjadi keruh dan air sangat beres dengan kaporit. Hal tersebut tidak sesuai dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66) yaitu melayani dengan tanggap.

c. Sarana Komunikasi

Sarana komunikasi mencakup segala bentuk alat atau sistem yang digunakan untuk bertukar informasi antara individu atau kelompok. Ini termasuk perangkat keras seperti telepon, komputer, atau perangkat mobile, serta perangkat lunak dan platform komunikasi online.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan mengenai sarana komunikasi yang diberikan oleh petugas PDAM Kecamatan Halong kepada pelanggannya dapat disimpulkan sudah baik. Pelanggan bisa menyampaikan keluhannya atau melaporkan jika terjadi kerusakan melalui WA Grup walaupun lambat untuk ditindak lanjuti petugas. Hal tersebut sesuai dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66) mengenai Sarana Komunikasi.

3. Assurance (Jaminan)

Jaminan dan Kepastian mengacu pada pengetahuan, santunan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menanamkan kepercayaan pada pelanggan perusahaan. Hal ini mencakup beberapa komponen, antara lain komunikasi (komunikasi), kredibilitas (credibility), keamanan (keamanan), kompetensi (competence), dan kesopanan (sopan santun).

a. Keterampilan Petugas Menggunakan Alat

Keterampilan petugas menggunakan alat melibatkan ke ahlian dalam operasi, pemeliharaan, dan pemecahan masalah terkait alat yang digunakan. Kemampuan untuk menguasai alat dengan efisien, mengoptimalkan fungsionalitasnya, dan mengatasi potensi masalah teknis memastikan pelaksanaan tugas yang lancar dan efektif.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan data disimpulkan bahwa keterampilan petugas dalam menggunakan alat masih kurang baik terlihat dari mereka yang tidak bisa menggunakan alat pendeteksi kebocoran. Hal tersebut tidak sesuai dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66) mengenai indikator keterampilan petugas menggunakan alat.

b. Sikap Petugas

Sikap petugas mencakup profesionalisme, responsibilitas, dan keramahan. Petugas yang memiliki sikap positif, bersikap ramah terhadap pelanggan, dan menunjukkan dedikasi terhadap tugasnya cenderung menciptakan lingkungan pelayanan yang baik. Sikap yang etis, tanggap, dan proaktif juga merupakan elemen kunci dalam membangun hubungan yang positif dengan pelanggan atau rekan kerja.

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap petugas ketika melakukan pelayanan terhadap pelanggan sudah baik. Petugas melakukan pelayanan secara ramah dan sopan kepada pelanggan saat mereka melakukan pelayanan di kantor. Hal tersebut sesuai dengan indikator sikap petugas sesuai dengan teori teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

4. Empathy (Empati)

Empati, juga dikenal sebagai empati, adalah kemampuan untuk memberikan pesan yang bijaksana, penuh perhatian, dan pribadi kepada pelanggan sekaligus memahami kebutuhan mereka. dimana diyakini bahwa perusahaan tertentu mempunyai pengetahuan dan wawasan tentang klien.

a. Perhatian Kepada Pelanggan

Perhatian kepada pelanggan melibatkan pendengaran aktif terhadap kebutuhan dan masukan mereka. Menunjukkan empati, memberikan respon yang cepat, dan berusaha untuk memahami serta memecahkan masalah pelanggan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas saat melakukan pelayanan di kantor sudah baik mereka ramah dan sopan kepada pelanggan saat melakukan pelayanan. Hal ini sesuai dengan perhatian kepada pelanggan sudah baik sesuai dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari,2019:65-66).

b. Memahami Pelanggan

Memahami pelanggan melibatkan upaya untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan harapan mereka. Ini mencakup mendengarkan dengan seksama, mengidentifikasi pola perilaku, dan mengumpulkan umpan balik secara teratur.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator memahami pelanggan dapat disimpulkan sudah baik, keluhan yang diberikan pelanggan kepada petugas mendapatkan jawaban dari petugas. Hal tersebut sesuai dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

5. Reliability (Keandalan)

Keandalan (keandalan) mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dinyatakan dengan cara yang dapat dipercaya dan akurat. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang meliputi penyelesaian tepat waktu, kerjasama yang saling menguntungkan, sikap yang ramah, dan tingkat akurasi yang tinggi.

a. Melayani dengan Cepat dan Tepat

Melayani dengan cepat dan tepat yaitu melibatkan respon yang efisien dan akurat terhadap kebutuhan atau pertanyaan pelanggan, memastikan kualitas pelayanan tanpa menunda atau menyimpang dari fokus utama. Ini menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mengenai indikator Melayani dengan Cepat dan Tepat belum sesuai. Ketika ada keluhan dari pelanggan para petugas lambat untuk menanganinya sehingga mengakibatkan air tidak berjalan dan tidak dapat digunakan. Keluhan yang diberikan oleh pelanggan baru ditindak lanjuti setelah 2 atau 3 hari. Hal ini tidak sesuai dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari,2019:65-66).

b. Standar Pelayanan yang Memuaskan

Standar pelayanan memuaskan mencakup peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan, memberikan respon yang cepat, dan memberikan solusi efektif, memastikan komunikasi yang jelas, ramah, serta memperhatikan detail untuk membantu menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM Kecamatan Halong sudah baik pelanggan dapat memahami alur pelayanan dengan baik. Hal ini sesuai dengan indikator Standar Pelayanan yang memuaskan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari,2019:65-66).

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perbaikan pada Kantor PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dalam prosesnya terdapat beberapa faktor penghambat atau melibatkan unsur yang terkait untuk mendukung jalannya kegiatan. Menurut Hardiansyah (2018:82) unsur-unsur tersebut adalah : 1) motivasi kerja birokrasi; 2) kemampuan aparatur; 3) pengawasan; 4) perilaku birokrasi; 5) komunikasi dan 6) restrukturisasi organisasi (Terdapat pada BAB II halaman 16).

a. Kurangnya Fasilitas Fisik dan Perlengkapan Kantor

Fasilitas fisik dan perlengkapan kantor merupakan factor pendukung yang ada di dalam kantor. Fasilitas fisik merujuk pada ruang atau tempat yang digunakan untuk berbagai keperluan, seperti bisnis, pendidikan, atau hiburan. Ini melibatkan desain, keamanan, kenyamanan, dan fungsionalitas ruangan tersebut. Sedangkan Perlengkapan merujuk pada peralatan, bahan, atau alat yang digunakan untuk melaksanakan tugas atau kegiatan tertentu. Kualitas dan kecukupan perlengkapan sangat mempengaruhi efisiensi dan hasil dari suatu pekerjaan atau aktivitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan fasilitas fisik dan perlengkapan sebagai faktor penghambat kualitas pelayanan yang dimana terdapat peralatan yang masih manual dan ketika listrik mati air pun tidak dapat berjalan lagi. Hal ini sesuai dengan faktor penghambat menurut teori menurut Hardiansyah (2018:82).

b. Kurangnya Respon dan Daya Tanggap Petugas

Merespon dan tanggap mengenai keluhan pelanggan yaitu melibatkan tindakan cepat mendengarkan dengan empati, dan memberikan solusi yang memuaskan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan respon dan daya tanggap petugas sebagai factor penghambat kualitas pelayanan yang dimana respon dan daya tanggap petugas terhadap pelanggan masih kurang setiap ada keluhan yang diberikan pelanggan kepada petugas butuh waktu lama untuk meresponnya bagi petugas bahkan keluhan tersebut biasanya baru di respon beberapa hari. Hal tersebut sesuai dengan teori penghambat kualitas pelayanan menurut Hardiansyah (2018:82) yaitu perilaku birokrasi.

c. Kurangnya Keterampilan Petugas dalam Menggunakan Alat

Keterampilan petugas menggunakan alat melibatkan keahlian dalam operasi, pemeliharaan, dan pemecahan masalah terkait alat yang digunakan. Kemampuan untuk menguasai alat dengan efisien, mengoptimalkan fungsionalitasnya, dan mengatasi potensi masalah teknis memastikan pelaksanaan tugas yang lancar dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan keterampilan petugas dalam menggunakan alat sebagai faktor penghambat kualitas pelayanan yang dimana masih terdapat petugas yang hanya menggunakan alat manual untuk melakukan pekerjaan sehingga

menggunakan waktu yang lama untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut padahal di kantor ada saja alat-alat seperti pendektiksi kebocoran namun tidak pernah digunakan. Hal ini sesuai dengan faktor penghambat menurut teori menurut Hardiansayah (2018:82) yaitu kemampuan aparatur.

7. Upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perbaikan pada Kantor PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

Setelah penulis mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan faktor yang menghambat setiap pelayanan yang ada pada Kantor PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan dengan bekerjasama dengan karyawan PDAM dan masyarakat akan ada jalan penyelesaiannya. Agar pelayanan yang diberikan karyawan PDAM yang berkualitas baik kepada masyarakat disertai dengan sarana dan prasarana yang lengkap juga harus disertai dengan keterampilan dan didukung dengan kemampuan dan kemauan, pemberian pelatihan, bimbingan serta pendidikan yang lebih tinggi merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun upaya yang dilakukan yaitu :

a. Melengkapi Fasilitas dan Perlengkapan Kantor

Supaya tercapainya kualitas pelayanan yang baik maka salah satu yang harus dilakukan yaitu melengkapi fasilitas dan peralatan kantor agar terciptanya pelayanan yang baik dan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan mengenai melengkapi dan mengusahakan melengkapi sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa perlu adanya alat penunjang pekerjaan mereka agar pekerjaan lebih cepat selesai dan kualitas pelayanan agar pelayanan menjadi lebih baik.

b. Memberikan Respon dan Tanggapan Kepada Pelanggan

Salah satu tercapainya kualitas pelayanan yang baik maka sikap yang diberikan petugas kepada pelangganya juga merupakan salah satu factor yang penting. Agar tercapainya kualitas yang baik maka salah satu factor yang perlu diperhatikan yaitu mengenai respon dan tanggapan pelanggan kepada petugas harus baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan mengenai merespon dan tanggap terhadap pelanggan sebagai penunjang dalam kualitas pelayanan dapat disimpulkan agar pelayanan menjadi lebih baik yaitu dengan cara memberikan respon dan tanggapan kepada pelanggan dengan baik dan cepat sehingga pelanggan tau apa permasalahan yang sedang terjadi.

c. Memberikan Pelatihan Kerja Kepada Pegawai Agar Terampil dalam Menggunakan Peralatan

Keterampilan dalam hal bekerja merupakan salah satu factor utama yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan mengenai pelatihan kerja kepada pegawai sebagai penunjang dalam kualitas pelayanan agar pelayanan menjadi lebih baik dapat disimpulkan dengan cara melakukan pelatihan kerja agar pegawai mendapat pembelajaran dan menguasai alat yang mereka gunakan dan pekerjaan menjadi lebih baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan fokus penulis terhadap data, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan belum terlalu tinggi karena masih terdapat beberapa indikator yang belum akurat atau tidak sesuai harapan. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Ibrahim (2018:55) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan, yang evaluasi kualitasnya terjadi pada saat peluncurannya ke publik. Menurut Hardiyansyah (2011:35), sampel pelayanan

adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan guna memberikan pelayanan sebagai contoh pelayanan yang baik. ” Kualitas Pelayanan Perbaikan pada Kantor PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan kurang berkualitas hal ini dapat dilihat dari beberapa sub variable indikator yaitu fasilitas fisik kantor, perlengkapan, merespon keluhan pelanggan, melayani dengan tanggap, dan keterampilan petugas menggunakan alat. Pada indikator Fasilitas fisik kantor masih kurang memadai karena fasilitas fisik ada sebagian yang rusak sehingga pekerjaan menjadi lebih lama. Pada indikator perlengkapan masih kurang karena alat sebagian alat yang rusak mengakibatkan pekerjaan menggunakan alat manual. Pada indikator merespon keluhan pelanggan masih kurang karena respon yang diberikan oleh para kantor masih terbilang lama. Pada indikator melayani dengan tanggap masih kurang karena masih setiap keluhan yang dikeluhkan pelanggan tidak mereka tanggapi dengan cepat. Pada indikator sarana komunikasi sudah baik mereka menggunakan komunikasi lewat grup WA. Pada indikator keterampilan petugas menggunakan alat masih kurang karena petugas menggunakan alat manual seperti lingis dan obeng saja saat bekerja. Pada indikator sikap petugas sudah baik, petugas ramah ketika melakukan pelayanan kepada pelanggan. Pada indikator Perhatian kepada pelanggan sudah baik petugas ramah kepada pelanggan saat melakukan pelayanan. Pada indikator memahami pelanggan sudah sesuai, petugas paham akan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Pada indikator melayani dengan cepat dan tepat masih kurang, karena mereka lambat akan merespon keluhan yang diberikan oleh pelanggan. Pada indikator standar pelayanan yang memuaskan sudah baik, pelayanan sudah sesuai dengan alur pelayanan sehingga pelanggan mudah untuk memahami alur pelayanan tersebut.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan

Faktor penghambat yaitu kurangnya melayani dengan tanggap dan merespon keluhan pelanggan, dimana respon dan daya tanggap petugas masih kurang karena setiap keluhan yang diberikan masyarakat mengenai permasalahan air atau kebocoran mereka lambat untuk memperbaikinya. Kurangnya fasilitas fisik kantor dan perlengkapan masih kurang karena fasilitas yang mereka gunakan saat bekerja hanya menggunakan alat manual seadanya. Sedangkan pada faktor keterampilan petugas menggunakan alat sehingga mengakibatkan pekerjaan menjadi lebih lama dan pekerjaan menjadi kurang baik.

3. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Adapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Melengkapi Fasilitas dan Perlengkapan Kantor agar pekerjaan menjadi lebih baik dan cepat. Memberikan Respon dan Tanggapan Kepada Pelanggan dengan cepat agar pelanggan menjadi tahu akan permasalahan yang mereka tanyakan atau keluhkan. Memberikan Pelatihan Kerja Kepada Pegawai Agar Terampil dalam Menggunakan Peralatan agar pekerjaan menjadi lebih baik dan mengurangi kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-Undang Tentang Kualitas Pelayanan Nomor 25 Tahun 2009.
- Anonim. 2019. Undang-Undang Tentang Sumber Daya Air Nomor 17 Tahun 2019
- Desrah, Dkk. 2023. *Buku Kinerja BUMN Air Minum 2023*. Jakarta: Direktorat Air Minum.
- Farid Firmansyah, Hartono Rudy. 2019. *Manajemin Kualitas Jasa (Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan)*. Pemakasan: Duta Media.
- 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.
- 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.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Hardani, Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu.
- Hermanto, 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV Jakad.
- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Krishna. Anugrah. Sudarmayasa Wayan. 2020, *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideal.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ramlawati. 2020. *Total Quality Management*. Makassar : Nas Media Pustaka.
- Sujerweni V. Wiratna, 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru press.
- Teddy Chandra, Dkk. 2020. *Service Quality, Consumer Setisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV. Irdh
- Tim Penyusun. 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. Stia Amuntai.
- Wiratna, Sujarweni V. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.