

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) INSTALASI KOTA KECAMATAN (IKK) KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN

Jum'atul Khairiah¹, Sugianor², Ni Made Musiyani Anjasmari³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: ijum0166@gmail.com

ABSTRAK

Pada PDAM IKK Kecamatan Halong kualitas pelayanannya masih belum sepenuhnya berkualitas. Kurangnya ketanggapan petugas dalam masalah perbaikan kebocoran, kurangnya sumber daya pegawai, dan kurangnya pipa pembuangan air kotor pada PDAM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dianalisis dengan proses mencatat, mengumpulkan, memilih, dan berfikir sehingga data yang ditemukan mempunyai makna dan membuat temuan-temuan umum. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Kecamatan Halong kurang berkualitas. Dilihat dari sub variabel indikator yaitu Reliability (kehandalan) Melayani dengan segera cepat dan tepat kurang berkualitas, Standar pelayanan yang memuaskan sudah berkualitas. Responsiveness (daya tanggap) Merespon keluhan pelanggan kurang berkualitas, Melayani dengan tanggap kurang berkualitas. Assurance (jaminan) Keterampilan petugas menggunakan alat kurang berkualitas, Sikap petugas sudah berkualitas. Emphaty (empati) Perhatian kepada pelanggan sudah berkualitas, Memahami pelanggan kurang berkualitas. Tangible (bukti fisik) Fasilitas fisik kantor kurang berkualitas, Perlengkapan kurang berkualitas, Sarana komunikasi sudah berkualitas di terapkan petugas. Faktor yang mempengaruhi yaitu kurangnya melayani dengan tanggap dan merespon keluhan pelanggan, kurangnya fasilitas fisik kantor dan perlengkapan, standar pelayanan yang memuaskan, keterampilan petugas menggunakan alat. Disarankan Kepada Kepala Cabang PDAM IKK Halong untuk mengusulkan dana anggaran PDAM induk untuk melengkapi fasilitas fisik dan perlengkapan yang rusak terbilang masih kurang di kantor.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, PDAM

ABSTRACT

At PDAM IKK Halong District, the quality of service is still not fully qualified. Lack of responsiveness from officers in repairing leaks, lack of employee resources, and lack of dirty water drainage pipes at PDAM. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Analyzed by the process of recording, collecting, selecting and thinking so that the data found has meaning and makes general findings. The results of the research show that the service quality of the Regional Drinking Water Company (PDAM) IKK, Halong District is of poor quality. Judging from the sub-indicator variables, namely Reliability (reliability), Serving promptly, quickly and precisely, low quality, Satisfactory service standards are of good quality. Responsiveness (responsiveness) Responding to customer complaints of low quality, serving with low quality responsiveness. Assurance (guarantee) The officer's skills in using tools are of poor quality, the officer's attitude is of good quality. Emphaty (empathy) Attention to quality customers, Understanding customers who are less qualified. Tangible (physical evidence) The physical office facilities are of poor quality, the equipment is of poor quality, the staff have implemented quality communication facilities. Influencing factors include lack of responsive service and responding to customer complaints, lack of physical office facilities and equipment, satisfactory service standards, staff skills in using tools. It was suggested to the Branch Head of PDAM IKK Halong to propose budget funds for the main PDAM to complete the damaged physical facilities and equipment which were still lacking in the office.

Keywords: Quality, Service, PDAM.

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. Dampak dari tidak adanya air, manusia akan mengalami kesulitan untuk melangsungkan hidupnya, maka dari itu proses pengelolaannya harus diatur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari pathogen organik dan anorganik serta kuman-kuman akan tetapi cukup mengandung zat-zat kimia yang diperlukan tubuh manusia yang mudah didapat oleh konsumen. Kebutuhan ini akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk.

Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan, dimana perusahaan tersebut mempunyai tingkatan dalam kinerjanya seperti kepuasan dan pelayanan terhadap pelanggan. Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah service. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam organisasi masyarakat. Proses yang dimaksud ini dilakukan berhubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dengan pemberi layanan.

Mengingat pentingnya Sumber Daya Alam khususnya sumber air bersih yang sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam pasal 33 UUD 1945 ayat 2 dan ayat 3. Pemerintah pusat melalui pemerintahan Daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih kepada Pemerintahan Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM sebagai badan pemerintah dalam memberikan pelayanan diwajibkan untuk memberikan kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat menjadi tugas pemerintah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah daerah, yang sudah melaksanakan fungsi pelayanannya agar dapat menghasilkan kebutuhan akan air minum atau air bersih bagi masyarakat, untuk dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh masyarakat, agar membantu perkembangan bagi dunia usaha dan agar menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi dalam pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah keuntungan daerah. PDAM sebagai BUMD sangat membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya, menunjang dimana perkembangan dan kelangsungan dunia usaha akan perkembangan ekonomi di daerah, cepatnya pembangunan di daerah, akan air bersih yang sudah dihasilkan PDAM merupakan barang yang esensial dan menyangkut hidup seseorang. Untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat IKK Halong, maka PDAM mengupayakan memberikan pelayanan yang baik untuk kepuasan pelanggan agar memenuhi kebutuhan akan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam peropersiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan rakyat.

Dengan meningkatnya jumlah pelanggan air minum di PDAM Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, tentunya perusahaan tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanannya dan para pelanggan tersebut akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Supaya pelanggan puas dengan apa yang sudah di peroleh dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Karena konsumen selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Halong Kabupaten Balangan dinamai Pdam Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Halong (Perusahaan Daerah Air Minum Induk Kantor Kecamatan Halong).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan adalah sebuah perusahaan yang mengelola dan mensuplai kebutuhan air bersih untuk wilayah Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Dalam melaksanakan tugasnya PDAM IKK Kecamatan Halong 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 awal di lingkungan masyarakat ialah masyarakat masih menilai pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM IKK Halong belum optimal, karena masih adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM, seperti :

1. Kurangnya ketanggapan petugas dalam hal masalah perbaikan yang mana hal ini di keluhan pelanggan bahwa pihak dari PDAM lambat dalam hal menangani perbaikan terutama kebocoran pada badan jalan yang sangat mengganggu kendaraan yang melintas.
2. Kurangnya sumber daya pegawai sehingga kualitas pelayanan PDAM belum berjalan dengan maksimal dapat dilihat dari data yang pada kantor PDAM IKK Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.
3. Masih kurangnya pipa pembuangan air kotor (wash out) pada beberapa titik yang menyebabkan air tidak bersih di beberapa pelanggan.

METODE

Penelitian ini membahas terkait Kualitas Pelayanan pada PDAM IKK Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada PDAM IKK Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat di ceritakan kepada orang lain.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori menurut Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari 2019:65-66) : Menurut Tjiptono (Meithiana Indrasari 2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi

harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan

Moenir (Kamaruddin Sellang 2016:75) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

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 diseluruh Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920 an dengan nama Waterleiding sedangkan pada pendudukan Jepang Perusahaan air minum dinamai Suido Syo.

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

1. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan itu sendiri untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, yang artinya Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.

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.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis menemukan bahwa dalam hal kerusakan petugas kurang baik dalam pekerjaannya dan keterlambatan perbaikan oleh petugas karena ada kendala kurang petugas operator sehingga juga alat yang mereka gunakan masih manual harus mengambil ke kantor induk PDAM Balangan hal tersebut juga memakan waktu yang cukup lama. Hal ini kurang berkualitas 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 dapat disimpulkan bahwa PDAM IKK Kecamatan Halongsudah baik dengan memiliki standar pelayanan yang jelas dengan alur prosedur kepada pelanggan dari pelayanan pembayaran rekening, pemasangan

pipa baru sampai selesai, dan pelayanan kebocoran. Hal ini sudah berkualitas dengan Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

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.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa respon petugas PDAM IKK Kecamatan Halong kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas merespon setiap pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan lambat respon disaat melaporkan ada masalah. Hal ini kurang berkualitas 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 hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas kurang baik dalam menanggapi pelanggan karena masih ada pelanggan yang melakukan pelaporan mengenai kerusakan kebocoran, sehingga ketanggapan petugas masih kurang pada masalah waktu pengerjaan perbaikan yang lambat dikarenakan kurangnya petugas bagian operator dan ada perbaikan ditempat lain. Hal ini kurang berkualitas dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

3. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan dengan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

a. Keterampilan Petugas 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.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keterampilan petugas kurang baik dilihat dari hasil kerja mereka yang sebagian belum menguasai dengan handal masih ada kesalahan dan dari penggunaan alat kantor di PDAM yang juga terbilang masih manual yang mana hal tersebut kemampuan petugas dalam menguasai alat yang digunakan belum baik seperti halnya alat untuk penggalian tanah seperti linggis, cangkul, dan alat lainnya yang pengerjaannya masih manual. Hal ini kurang berkualitas dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

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 dapat disimpulkan bahwa sikap petugas sudah baik sopan dan santun dalam melayani pelanggan juga sangat ramah di kantor PDAM IKK Kecamatan Halong. Hal ini sudah berkualitas dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

4. *Emphaty* (Empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan meliputi kemudahan menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

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 dan observasi dapat disimpulkan bahwa perhatian pribadi yang dilakukan oleh petugas sudah baik bentuk perhatian dari segi tidak deskriminan atau membedakan pelanggan. Hal ini sudah berkualitas 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 dan observasi dapat disimpulkan bahwa memahami pelanggan sudah baik oleh petugas karena dapat diketahui bahwa petugas memahami kebutuhan pelanggan yang melapor siap menjelaskan sampai dipahami petugas dengan cara melebihi jam kerja mereka supaya pelanggan yang terujung dapat merasakan air bersih. Hal ini sudah berkualitas dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Meliputi fasilitas fisik, Perlengkapan, Penampilan pegawai dan Sarana komunikasi.

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.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis menyimpulkan bahwa fasilitas fisik cukup baik walaupun untuk ruang kepala cabang, ruang kasir, dan ruang retribusi serta ruang untuk meletakkan alat-alat perbaikan juga sudah ada namun untuk kekurangan nya ada pada bagian sarana dan prasarana yang rusak dengan belum terjaga nya kebersihan kantor. Hal ini kurang berkualitas dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66)

b. Perlengkapan

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

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis menyimpulkan bahwa perlengkapan kurang baik untuk alat yang didalam kantor masih kurang lengkap pada bagian administrasi yaitu ada pada alat komputer sehingga untuk perlengkapannya terbilang minim, kurang nya kendaraan untuk mengangkut barang, dan untuk melakukan perbaikan masih manual seperti kunci-kunci, alat galian, dan pipa pembuangan air kotor masih kurang lengkap pada bagian perbaikan oleh petugas. Hal ini kurang berkualitas dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

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 observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana komunikasi PDAM sudah baik karena untuk informasi pemberitahuan disalurkan melalui aplikasi WA dan informasi untuk pelanggan yang tidak memakai Smartphone maka petugas langsung menyampaikan informasi tersebut pada saat pelanggan melakukan pembayaran. Hal ini sudah berkualitas dengan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66).

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi**a. Kurangnya Melayani Dengan Tanggap Dan Merespon Keluhan Pelanggan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa untuk indikator ketanggapan masih kurang tanggap dan merespon keluhan pelanggan masih kurang baik dilihat dari kurangnya ketanggapan petugas dalam menanggapi respon keluhan pelanggan, karena keterbatasan kurangnya juga sumber daya pegawai sehingga pelanggan yang mengajukan keluhan harus dilayani petugas lain yang ada, dan jika petugas sedang tidak ada dan kasir sedang melayani pelanggan maka keluhan lambat di respon akan menumpuk dan tidak ada yang menanggapi.

b. Kurangnya Fasilitas Fisik Kantor Dan Perlengkapan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa yang menghambat dari kualitas pelayanan PDAM IKK Kecamatan Halong adalah kurangnya sarana dan prasarana seperti masih kurang lengkap dari penyediaan fasilitas fisik sebagiannya ada yang rusak, sarana operasional, dan alat alat perbaikan yang digunakan terkadang kosong.

c. Standar Pelayanan Yang Memuaskan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung petugas dalam melakukan pelayanan dengan sudah baik yaitu dengan semangat dari masing-masing petugas. Sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing agar mewujudkan pelayanan memuaskan.

d. Perhatian Kepada Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung petugas dalam melakukan pelayanan dengan sudah baik yaitu paling diutamakan

dengan perhatian kepada saat di lapangan atau dikantor dari bentuk perhatian dari segi tidak membedakan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Kecamatan Halong Kabupaten Balangan kurang berkualitas Hal ini dapat dilihat dari beberapa sub variabel indikator yaitu Reliability (kehandalan) Melayani dengan segera cepat dan tepat kurang berkualitas, Standar pelayanan yang memuaskan sudah berkualitas. Responsiveness (daya tanggap) Merespon keluhan pelanggan kurang berkualitas, Melayani dengan tanggap kurang berkualitas. Assurance (jaminan) Keterampilan petugas menggunakan alat kurang berkualitas, Sikap petugas sudah berkualitas. Emphaty (empati) Perhatian kepada pelanggan sudah berkualitas, Memahami pelanggan kurang berkualitas bahwa petugas belum memahami kebutuhan pelanggan. Tangible (bukti fisik) Fasilitas fisik kantor kurang berkualitas, Perlengkapan kurang berkualitas, Sarana komunikasi sudah berkualitas di terapkan petugas.

Faktor penghambat yaitu kurangnya melayani dengan tanggap dan merespon keluhan pelanggan, kurangnya fasilitas fisik kantor dan perlengkapan. Faktor pendukung yaitu standar pelayanan yang memuaskan, keterampilan petugas menggunakan alat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fathoni, A. (2005) *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Gava Media.
- Hayat (2018) *Kebijakan Publik*. Jatim: Intrans Publishing.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Onitomo Press.
- Lupiyoadi, R. (2014) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edited by S. Empat. Jakarta: Salemba Empat.
- Melati, C.R. (2019) 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh', *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Prodi I*.
- Mubarok (2019) 'Pelayanan Publik Kontemporer', *Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial*.
- Mulyawan, R. (2016) *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumedang: UNPAD PRESS.
- Mustanir, A. (2019) *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara MadiaPartner.
- Nurdin, I. (2016) *Kualitas Pelayanan Publik*. Edited by Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Penyusun, T. (2023) 'Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi'.
- Sellang, K. (2019) 'ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya', *Ombak*, (February), pp. 1–229. Available at: <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2020) *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Wijaya, M. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Bandung: CV Pustaka Setia.
- Wikipedia (2024) *Perusahaan Daerah Air Minum*, *Wikipedia Web*.