

KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH PADA SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Dwi Puspa Anggeriani¹, Irza Setiawan², Gusti Muhammad Hidayatullah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: dwipuspa1981@gmail.com

ABSTRAK

Air merupakan kebutuhan esensial bagi kelangsungan hidup manusia sehingga ketersediaan dan kualitas layanan air bersih menjadi isu yang krusial. Pertumbuhan penduduk dan aktivitas pembangunan yang semakin meningkat menyebabkan permintaan air terus bertambah, sementara ketersediaan sumber air relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan menelaah kualitas pelayanan air bersih pada Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih melalui purposive sampling sebanyak 12 orang, sedangkan analisis dilakukan dengan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan masih menghadapi kendala pada aspek keandalan, ketanggapan, bukti fisik, dan empati, meskipun aspek jaminan sudah berjalan relatif baik. Hambatan yang muncul meliputi keterbatasan sumber daya teknis serta masalah jaringan infrastruktur. Berdasarkan temuan ini, diperlukan evaluasi rutin, perbaikan infrastruktur, dan peningkatan kapasitas aparatur agar pelayanan air bersih dapat lebih merata, berkelanjutan, serta mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Air Bersih, Kualitas Pelayanan, Infrastruktur

ABSTRACT

Water is an essential element for human survival, and the increasing growth of population and development activities has intensified the demand for clean water. This study examines the quality of clean water services provided through the Drinking Water Supply System (SPAM) in South Amuntai District under the authority of the Public Works and Spatial Planning Agency of North Hulu Sungai Regency. The research applied a qualitative descriptive approach with data collected from observations, interviews, and documentation. A total of 12 informants were chosen through purposive sampling, and data credibility was tested using extended observation and member checking. The results indicate that service quality has not yet reached an optimal level, with shortcomings in reliability, responsiveness, tangibles, and empathy, while assurance was relatively well implemented. Key challenges include limited technical capacity, uneven service distribution, infrastructure problems, and high community demand. The study concludes that routine evaluation, infrastructure renewal, and capacity-building efforts are essential to improve the effectiveness and sustainability of clean water services.

Keywords: Clean Water Service, Service Quality, Infrastructure

PENDAHULUAN

Ketersediaan air bersih merupakan kebutuhan primer yang sangat menentukan kelangsungan hidup manusia. Peranannya tidak hanya sebatas pemenuhan konsumsi sehari-hari seperti minum, memasak, mencuci, dan menjaga kebersihan, tetapi juga menjadi faktor penting dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pertumbuhan ekonomi daerah. Pertambahan jumlah penduduk dan laju pembangunan yang cepat menjadikan permintaan terhadap air semakin tinggi, sementara

pasokan dari sumber alam kerap terbatas karena kondisi iklim dan faktor lingkungan lain. Situasi ini menimbulkan tantangan bagi pemerintah dalam menyediakan layanan air bersih yang layak.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah berkewajiban mengembangkan sistem penyediaan air minum (SPAM) yang tidak hanya berbasis infrastruktur, tetapi juga menyangkut kelembagaan, tata kelola, dan partisipasi masyarakat. Namun, di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, implementasi SPAM masih menghadapi sejumlah hambatan. Beberapa di antaranya berupa kebocoran jaringan pipa yang mengganggu distribusi, keterbatasan tenaga teknis sehingga penanganan keluhan memerlukan waktu lama, serta keterjangkauan layanan yang belum menyeluruh ke desa-desa terpencil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tolok ukur pelayanan dasar yang diamanatkan regulasi belum sepenuhnya terpenuhi.

Kajian sebelumnya turut memberikan gambaran mengenai persoalan pelayanan publik, meskipun fokusnya pada sektor kesehatan. Risa Awalia (2022) menemukan adanya keterbatasan tenaga medis, kurangnya obat-obatan, serta lemahnya kedisiplinan petugas di Puskesmas Muara Harus. Sementara itu, T.M. Sazarul Rusla (2020) menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik di Puskesmas Sawang belum optimal karena keterbatasan fasilitas dan kompetensi tenaga kesehatan. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar yang diharapkan dengan realitas di lapangan. Penelitian ini berbeda karena diarahkan untuk menelaah pelayanan air bersih melalui pendekatan dimensi SERVQUAL, meliputi keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Bertolak dari uraian tersebut, penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan air bersih pada SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh di dalamnya. Hasil kajian diharapkan dapat memperkaya diskursus akademik mengenai pelayanan publik sekaligus menjadi masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan layanan air bersih yang lebih adil, efektif, dan berkesinambungan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberi perspektif baru mengenai tantangan penyediaan layanan dasar di sektor infrastruktur. Dengan demikian, temuan yang diperoleh dapat dijadikan rujukan dalam perumusan strategi pembangunan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Jenderal A. Yani No. 014 Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja karena lembaga ini merupakan instansi yang bertanggung jawab langsung terhadap penyediaan layanan air bersih melalui Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di wilayah Kecamatan Amuntai Selatan. Pendekatan penelitian yang digunakan

adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, karena penelitian ini berusaha menggambarkan fenomena kualitas pelayanan publik dalam kondisi nyata dan alamiah tanpa adanya manipulasi. Metode ini dianggap paling relevan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman masyarakat serta proses yang berlangsung dalam pelayanan air bersih.

Sumber data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan objek penelitian. Informan yang diwawancarai meliputi unsur pimpinan, pejabat struktural, staf teknis, serta masyarakat pengguna layanan dengan jumlah keseluruhan 12 orang. Sementara itu, data sekunder dihimpun dari dokumen resmi instansi, laporan internal, struktur organisasi, serta arsip yang mendukung kebutuhan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara fleksibel untuk menggali pandangan informan mengenai kualitas pelayanan. Observasi digunakan untuk melihat langsung proses pelayanan dan interaksi antara pegawai dan masyarakat, sedangkan dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap untuk memperkuat temuan lapangan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan secara simultan dan berulang agar temuan yang diperoleh bersifat mendalam serta mampu menjawab rumusan masalah penelitian.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menerapkan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi teknik, diskusi dengan sejawat, serta member check dengan informan. Langkah-langkah ini dilakukan agar informasi yang diperoleh benar-benar dapat dipertanggungjawabkan, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan air bersih pada SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan dan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis dalam pengembangan pelayanan publik. Dengan metode ini, penelitian diharapkan memberikan hasil yang valid dan mendalam.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Air Bersih pada Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Amuntai Selatan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Reliability

Keandalan (Reliability) adalah kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan sesuai janji secara tepat dan dapat dipercaya. Kinerja organisasi diukur berdasarkan sejauh

mana layanan memenuhi harapan pelanggan, termasuk ketepatan waktu, konsistensi pelayanan untuk semua pelanggan, sikap yang ramah, serta tingkat akurasi yang tinggi.

a. Pelayanan yang akurat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan air bersih melalui SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan masih belum optimal. Kendala yang ditemukan antara lain cakupan layanan yang belum merata, pasokan air yang tidak stabil, kualitas yang belum konsisten, serta kebiasaan sebagian masyarakat yang tetap menggunakan air sungai atau rawa. Upaya evaluasi dan perbaikan terus dilakukan agar pelayanan lebih akurat dan sesuai kebutuhan warga. Kondisi ini belum sepenuhnya sejalan dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menekankan pentingnya ketepatan waktu, keseragaman pelayanan, sikap simpatik, serta akurasi tinggi dalam memenuhi harapan pelanggan.

b. Ketepatan waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ketepatan waktu dalam pelayanan air bersih melalui SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan masih belum optimal. Kendala utama yang muncul antara lain keterbatasan tenaga teknis, kondisi geografis berupa lahan rawa, serta tingginya permintaan layanan yang sering kali menunda proses penanganan keluhan masyarakat. Meski demikian, terdapat komitmen dan upaya perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi agar pelayanan lebih responsif. Kondisi ini belum sepenuhnya sesuai dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menekankan pentingnya ketepatan waktu, pelayanan yang setara, sikap simpatik, serta akurasi tinggi dalam memenuhi harapan pelanggan.

2. *Tangibles*

Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan eksistensinya kepada pihak luar. Hal ini tercermin melalui kondisi sarana dan prasarana fisik, lingkungan sekitar, serta penampilan dan perlengkapan yang digunakan dalam operasional pelayanan. Bukti fisik mencakup fasilitas seperti gedung, peralatan dan teknologi yang mendukung, serta penampilan karyawan sebagai representasi profesionalisme perusahaan.

a. Penampilan petugas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penampilan petugas pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai sudah profesional, rapi, dan sesuai standar kedinasan. Hal ini diperkuat oleh struktur organisasi yang tertata, pembekalan etika pelayanan, serta dokumentasi kerja yang menunjukkan keteraturan. Petugas juga mampu memberikan layanan dengan sikap ramah dan responsif. Kondisi ini sejalan dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menyatakan bahwa penampilan fisik, sarana, prasarana, dan lingkungan kerja merupakan bukti nyata dari kualitas

pelayanan yang diberikan.

b. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sarana dan prasarana SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan masih belum optimal. Kendala yang ditemui meliputi debit air yang tidak stabil, kebocoran pipa, serta gangguan teknis yang menghambat kelancaran distribusi. Perbaikan, pemeliharaan, dan pengawasan rutin diperlukan agar pelayanan air bersih dapat lebih merata, lancar, dan berkelanjutan. Kondisi ini belum sepenuhnya sesuai dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat tercermin dari penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana yang mendukungnya.

3. Responsiveness

Ketanggapan (Responsiveness) adalah kemampuan suatu organisasi untuk memberikan bantuan dan layanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, disertai penyampaian informasi yang jelas. Apabila pelanggan harus menunggu tanpa penjelasan yang memadai, hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, ketanggapan yang baik juga mencakup kesiapan pegawai dalam menghadapi berbagai permintaan atau keluhan pelanggan secara proaktif.

a. Pelayanan cepat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kecepatan pelayanan air bersih melalui SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan masih belum optimal. Hambatan yang muncul terutama pada penanganan gangguan seperti kebocoran pipa dan pasokan air yang terputus, yang dipengaruhi oleh faktor geografis berupa lahan rawa serta keterbatasan sumber daya. Meskipun demikian, pihak pengelola menunjukkan komitmen melalui perbaikan sistem pengaduan, peningkatan koordinasi, serta pemeliharaan infrastruktur untuk mempercepat respons pelayanan. Kondisi ini belum sepenuhnya sesuai dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menekankan pentingnya kemampuan memberikan layanan cepat, tepat, dan informatif kepada pelanggan.

b. Pelayanan sesuai

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pegawai Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara telah melaksanakan pelayanan dengan profesional, ramah, dan sesuai prosedur, khususnya dalam penyediaan air bersih serta pemeliharaan infrastruktur. Pelayanan yang diberikan berjalan terstruktur dan responsif, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pihak dinas juga menunjukkan komitmen melalui evaluasi dan pembinaan berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menekankan pentingnya pelayanan cepat, tepat, dan informatif bagi pelanggan.

4. Assurance

Jaminan dan Kepastian (Assurance) adalah kemampuan pegawai suatu perusahaan dalam menunjukkan pengetahuan, kesopansantunan, serta kompetensi yang dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Aspek ini mencakup beberapa komponen penting, yaitu komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan kesopanan (courtesy). Dengan adanya jaminan dan kepastian ini, pelanggan merasa lebih nyaman dan yakin dalam menggunakan layanan.

a. Keamanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, keamanan di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Hulu Sungai Utara berjalan baik, tertib, dan terkoordinasi. Sistem keamanan internal telah diterapkan sesuai standar operasional, didukung oleh pengawasan rutin serta kerja sama dengan instansi terkait seperti kepolisian, Satpol PP, dan pemadam kebakaran. Kesadaran pegawai terhadap pentingnya menjaga keamanan juga semakin ditingkatkan, sehingga aktivitas pelayanan dan operasional berlangsung lancar dan terlindungi. Hal ini sejalan dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menekankan bahwa komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun pegawai merupakan aspek penting dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap organisasi pelayanan.

b. Kemampuan petugas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, petugas pelayanan air bersih di Kecamatan Amuntai Selatan telah ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan pengalaman yang dimiliki, khususnya di bidang sumber daya air. Penempatan tenaga teknis maupun pramu pengairan dinilai tepat karena didukung oleh pelatihan teknis dan pengembangan kapasitas yang dilakukan secara berkala. Hal ini membuat petugas mampu mengelola serta memelihara sistem SPAM dengan baik, sekaligus responsif terhadap keluhan masyarakat.

Kemampuan teknis yang dimiliki, ditambah koordinasi dengan berbagai pihak, mendukung kelancaran penyediaan layanan air bersih secara profesional. Kondisi tersebut sejalan dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menekankan pentingnya pengetahuan, kesopansantunan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi pegawai untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

c. Sopan santun

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sopan santun pegawai dalam pelayanan air bersih di SPAM Kecamatan Amuntai Selatan sudah berjalan dengan baik dan menjadi salah satu prioritas utama. Petugas melayani masyarakat dengan ramah, profesional, serta menghargai setiap bentuk pengaduan maupun permintaan layanan. Dalam interaksi sehari-

hari, pegawai menunjukkan etika yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai. Selain itu, adanya pelatihan serta pembinaan rutin turut memperkuat sikap sopan santun dan etika pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, sikap tersebut mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, beretika, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan air bersih. Kondisi ini sesuai dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menegaskan bahwa pengetahuan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopansantunan pegawai merupakan komponen penting untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

5. *Emphaty*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

a. Memahami Keinginan Masyarakat

Pelayanan air bersih melalui SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Permasalahan yang muncul meliputi kualitas air yang belum stabil, gangguan distribusi, serta respon layanan yang dinilai lambat, ditambah sebagian warga masih bergantung pada air sungai atau rawa. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, perbaikan sistem pengaduan, serta sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat terdorong untuk beralih dan merasa puas. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang menegaskan bahwa pelayanan yang baik harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

b. Memahami Kebutuhan Masyarakat

Pelayanan air bersih melalui SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan secara umum sudah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Air yang disalurkan bersih, layak digunakan tanpa tambahan bahan kimia, serta sangat membantu terutama pada musim kemarau ketika sumber air alami tidak dapat dimanfaatkan. Distribusi yang lancar dan kualitas air yang jernih menunjukkan bahwa pelayanan ini memberi dampak positif bagi warga. Hal ini sejalan dengan pendapat Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) bahwa salah satu ukuran pelayanan adalah kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Air Bersih pada Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Amuntai Selatan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendorong

a. Adanya Program PAMSIMAS

Hasil wawancara menunjukkan bahwa faktor utama pendorong pelayanan air bersih di Kecamatan Amuntai Selatan adalah adanya program PAMSIMAS, dukungan pemerintah daerah melalui perluasan jaringan perpipaan, sumur bor, dan hibah air minum, serta sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Seluruh narasumber sepakat bahwa program ini sangat membantu meningkatkan akses, kualitas, dan keberlanjutan layanan air bersih bagi warga.

b. Adanya pelatihan dan pembinaan petugas teknis

Berdasarkan wawancara, faktor pendorong lain dalam peningkatan pelayanan air bersih SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan adalah pelatihan dan pembinaan rutin bagi pengelola maupun petugas teknis, serta pengawasan kualitas air secara berkala. Peningkatan kemampuan teknis dan kualitas sumber daya manusia tersebut dinilai mampu memperkuat efektivitas, keandalan, serta mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya ini juga mendorong terciptanya standar pelayanan yang lebih konsisten di lapangan. Dengan demikian, pengembangan kapasitas SDM menjadi salah satu elemen penting dalam menjaga keberlanjutan pelayanan air bersih.

c. Sosialisasi kepada Masyarakat

Menurut Bapak Pajrianor, S.Ars, faktor pendorong pelayanan air bersih ialah adanya sosialisasi, pelatihan, serta partisipasi masyarakat yang meningkatkan kesadaran akan pentingnya air bersih (Wawancara, 23 Juni 2025). Hal senada disampaikan Ibu Mardiaty, S.Ars, bahwa pelatihan dan keterlibatan masyarakat berperan penting dalam efektivitas pelayanan (Wawancara, 23 Juni 2025). Dengan sosialisasi, pelatihan, dan partisipasi masyarakat menjadi faktor utama yang memperkuat keberlanjutan pelayanan air bersih.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya sarana dan prasarana

Menurut Bapak Pajrianor, S.Ars, keterbatasan jumlah SDM teknis masih menjadi salah satu kendala utama dalam penyediaan layanan air bersih di SPAM Kecamatan Amuntai Selatan. Akibatnya, berbagai keluhan dari masyarakat sering kali tidak dapat ditangani secara langsung dan membutuhkan waktu yang relatif lama hingga terselesaikan. Kondisi ini menegaskan perlunya penambahan tenaga teknis sekaligus peningkatan kapasitas SDM, agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, responsif, dan memenuhi harapan pelanggan

(Wawancara, 23 Juni 2025).

b. Kurangnya pengawasan terhadap depot air

Menurut Bapak Pajrianor, S.Ars, keterbatasan jumlah SDM teknis menjadi hambatan utama dalam penyediaan layanan air bersih. Akibatnya, keluhan masyarakat tidak dapat segera ditangani dan sering memerlukan waktu cukup lama untuk terselesaikan (Wawancara, 23 Juni 2025). Kondisi ini menunjukkan pentingnya penambahan tenaga teknis dan peningkatan kapasitas agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Peningkatan kemampuan SDM juga diharapkan dapat meminimalkan kesalahan teknis yang terjadi dalam operasional jaringan. Selain itu, penjadwalan kerja yang lebih baik akan membantu pelayanan berjalan lebih teratur dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

c. Kurangnya SDM di bidang teknis

Menurut Bapak Pajrianor, S.Ars, keterbatasan jumlah SDM teknis menjadi hambatan utama dalam penyediaan layanan air bersih. Akibatnya, keluhan masyarakat tidak dapat segera ditangani dan sering memerlukan waktu cukup lama untuk terselesaikan (Wawancara, 23 Juni 2025). Kondisi ini menunjukkan pentingnya penambahan tenaga teknis dan peningkatan kapasitas agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

d. Kondisi geografis wilayah

Kondisi geografis Amuntai Selatan yang didominasi oleh rawa dan sungai membuat pemeliharaan serta perluasan jaringan SPAM menjadi lebih sulit, sehingga layanan air bersih belum dapat menjangkau seluruh masyarakat secara optimal (Wawancara, 23 Juni 2025). Upaya peningkatan infrastruktur, pengawasan rutin, dan perbaikan distribusi terus dilakukan agar layanan menjadi lebih merata dan berkualitas. Selain itu, pelatihan bagi petugas operasional juga dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pemeliharaan jaringan. Dukungan masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan sekitar sumber air turut menjadi faktor penting dalam keberhasilan penyediaan air bersih.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan teori kualitas pelayanan Fitzsimmons (Sinambela, 2019:7), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan air bersih melalui Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Amuntai Selatan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum optimal. Pelayanan SPAM menunjukkan tingkat akurasi yang cukup baik, namun cakupan layanan belum merata, pasokan air tidak selalu stabil, dan sebagian masyarakat belum sepenuhnya beralih dari penggunaan air sungai atau rawa. Ketepatan waktu pelayanan juga masih terbatas, terutama akibat keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknis, tingginya beban kerja, serta gangguan infrastruktur.

Sarana dan prasarana SPAM masih menghadapi kendala, seperti debit air yang tidak stabil, kebocoran pipa, serta gangguan teknis lain yang memengaruhi distribusi air. Faktor geografis, seperti lahan rawa dan desa-desa terpencil, turut menjadi tantangan dalam menjangkau seluruh masyarakat. Pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat juga belum sepenuhnya terpenuhi, tercermin dari lambatnya respon terhadap keluhan serta kualitas air yang belum optimal di beberapa lokasi.

Faktor pendorong pelayanan meliputi: (1) keberadaan program PAMSIMAS yang meningkatkan akses air bersih, (2) pelatihan dan pembinaan petugas teknis untuk meningkatkan kapasitas dan responsivitas, serta (3) sosialisasi dan pembinaan kepada masyarakat untuk mendorong kesadaran akan pentingnya air bersih. Sementara faktor penghambat terdiri atas: (1) keterbatasan sarana dan prasarana, (2) kurangnya pengawasan rutin terhadap depot air, (3) keterbatasan SDM teknis, dan (4) kondisi geografis wilayah yang menantang.

Upaya evaluasi dan perbaikan secara rutin perlu ditingkatkan, baik dari sisi teknis maupun manajemen operasional. Peningkatan koordinasi antarpetugas, pemeliharaan infrastruktur, dan pengawasan kualitas air menjadi kunci utama dalam meningkatkan pelayanan. Partisipasi masyarakat juga penting untuk mendukung keberlanjutan SPAM, melalui penggunaan air bersih secara tepat dan pelaporan gangguan yang cepat. Dengan strategi yang terintegrasi, pelayanan SPAM di Kecamatan Amuntai Selatan diharapkan dapat mencapai efektivitas, keandalan, dan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Selain itu, peningkatan komunikasi antara petugas dan masyarakat akan membantu mendeteksi masalah lebih cepat. Pemanfaatan teknologi untuk monitoring jaringan air juga dapat mendukung ketepatan waktu layanan. Terakhir, penguatan program pendidikan dan sosialisasi tentang pentingnya air bersih akan meningkatkan kesadaran masyarakat dan memperkuat keberlanjutan pelayanan. Dengan upaya berkelanjutan, pelayanan SPAM di Amuntai Selatan diharapkan semakin efektif dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Dorothea, W.A. (2020) *Manajemen Kualitas*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Hayat, (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: [Jl. Semolowaru No 84].
- Moenir, D.H. (2016) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Solo: TB.
- Nindy, C.E. (2025) *Buku Ajar Pengelolaan Air Bersih*. Jakarta: Widina Media Utama.
- Penyusun, T. (2022) *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Amuntai: STIA Amuntai.
- Ramlawati, (2020) *Total Quality Management*. Makasar: Nas Media Pustaka.



- Risa, A. (2022) “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong.” *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai*.
- Rusla, T.M.S. (2020) “Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan.” *Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Sahya, A.M. (2015) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pusaka Setia.
- Sinambela, L. et al. (2019) *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, P.D. (2015) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, P.D. (2016) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, (2022) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tri, A.S. et al. (2016) *Air Bersih & Sanitasi*. Jakarta: Amerta Publishing.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Winengan, (2021) *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah dan Masyarakat*. Mataram: Sanabil.
- Wiwik, S. (2018) *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.