JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 1, 2026

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) UNIT PRODUKSI IKK KASARANGAN KECAMATAN LABUAN AMAS UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Salsya Bella [1], Jumaidi [2], Barkatullah [3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: salsyabella9@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang menuntut kualitas layanan publik yang baik. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menganalisis upaya peningkatan pelayanan di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan ditentukan secara purposive sampling sebanyak 12 orang, meliputi pegawai PDAM dan pelanggan. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan uji kredibilitas. Hasil menunjukkan pelayanan cukup baik berdasarkan lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, konsistensi biaya, dan kualitas air menjadi kendala utama. Faktor pendukung mencakup sikap ramah dan tanggung jawab pegawai serta kerja sama tim. Upaya peningkatan meliputi perbaikan fasilitas, koordinasi internal, dan pengawasan pengolahan air. Penelitian menekankan pentingnya pemeliharaan sarana dan kualitas air untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, PDAM, air bersih

ABSTRACT

Clean water services are essential public services that fulfill the basic needs of communities. This study aims to evaluate the quality of public services, identify influencing factors, and analyze efforts to improve service quality at the IKK Kasarangan Production Unit of the Regional Drinking Water Company, North Labuan Amas District, Hulu Sungai Tengah Regency. A qualitative descriptive approach was used, with data collected through observation, interviews, and documentation. Twelve informants, including employees and customers, were selected using purposive sampling. Data were analyzed through reduction, presentation, and conclusion drawing, with credibility testing. The results indicate that service quality is fairly good across five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Limitations in physical facilities, human resources, and service consistency were identified, while employee politeness, friendliness, responsibility, and teamwork supported quality. Efforts to improve service include gradual facility upgrades, enhanced internal coordination, and supervision of water treatment and complaint handling. Maintaining facilities and water quality is essential for customer satisfaction.

Keywords: *service quality, PDAM, clean water*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok Aparatur Sipil Negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Tugas ini meliputi perlindungan terhadap segenap bangsa Indonesia, pemajuan kesejahteraan umum, pencerdasan kehidupan bangsa, serta pelaksanaan ketertiban dunia yang berlandaskan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Kewajiban penyelenggara

pelayanan publik diperjelas melalui regulasi, termasuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menjadi pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 mengenai standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Penilaian kualitas pelayanan publik tidak hanya didasarkan pada perspektif penyelenggara, tetapi juga persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang esensial bagi kehidupan masyarakat. Setiap individu memerlukan air yang aman dan cukup untuk minum, memasak, mandi, dan keperluan sehari-hari lainnya. Kualitas dan kuantitas air yang tidak memadai dapat menimbulkan risiko kesehatan dan menurunkan kualitas hidup masyarakat. Dalam konteks ini, pengelolaan sumber daya air menjadi sangat penting. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air menekankan perlunya pengelolaan yang seimbang antara ketersediaan dan kebutuhan air, dengan memperhatikan fungsi sosial, lingkungan, dan ekonomi. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 juga menegaskan bahwa pelayanan air minum merupakan urusan pemerintahan daerah yang dapat diserahkan kepada Badan Usaha Milik Daerah seperti PDAM, sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan masyarakat. PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan di Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, menjadi penyedia utama layanan air bersih bagi masyarakat.

Observasi awal mengungkap kendala operasional di PDAM, seperti keterbatasan petugas pembayaran, fasilitas tunggu yang kurang, kualitas air menurun saat hujan, dan tagihan yang tidak sesuai penggunaan. Kendala ini memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, termasuk kompetensi pegawai, sarana prasarana, prosedur, dan persepsi pelanggan. Saputro (2021) meneliti PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dan menemukan bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, dan assurance cukup baik, namun empati masih perlu ditingkatkan. Norhalisah (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan air di PAMSIMAS Desa Banjang dipengaruhi oleh kondisi geografis, kepastian biaya, ketersediaan petugas, serta sarana dan prasarana, menegaskan pentingnya indikator *Servqual tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dalam menilai pelayanan publik.

Penelitian ini memanfaatkan kerangka Servqual untuk mengevaluasi kualitas pelayanan PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan, dengan mempertimbangkan konteks lokal seperti keterbatasan fasilitas, jumlah petugas, serta karakteristik masyarakat pedesaan yang sangat bergantung pada layanan PDAM sebagai penyedia utama air bersih. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya peningkatan yang dapat dilakukan untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat secara praktis bagi PDAM dalam meningkatkan layanan, tetapi juga secara teoritis dapat memperkaya kajian administrasi publik terkait kualitas pelayanan publik di sektor air bersih. Selain itu, temuan penelitian dapat dijadikan acuan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan publik di bidang air minum.

METODE

Penelitian ini bertujuan menilai kualitas pelayanan publik di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, termasuk identifikasi masalah, faktor pengaruh, dan upaya peningkatan layanan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan berupa kata, kalimat, skema, dan gambar. Sumber data terdiri dari primer, diperoleh melalui wawancara, observasi, dan partisipasi pegawai serta pelanggan, dan sekunder dari dokumen resmi, laporan, arsip, artikel, jurnal, dan sumber online relevan. Pemilihan informan menggunakan purposive sampling sebanyak 12 orang yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif dan non-partisipatif, wawancara mendalam, serta studi dokumen. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan reduksi data meliputi pemilahan, pengelompokan, dan penyederhanaan informasi untuk memfokuskan penelitian.

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan bagan untuk memudahkan identifikasi pola, hubungan, dan permasalahan. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan temuan dari data yang telah direduksi dan disajikan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan uji kredibilitas dengan beberapa strategi, yaitu perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi sumber dan teknik, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi pendukung, dan member check. Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan kembali ke lapangan untuk memastikan konsistensi informasi, sedangkan ketekunan ditingkatkan melalui pengamatan berulang dan sistematis. Triangulasi membandingkan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu, sementara analisis kasus negatif dan konfirmasi data melalui referensi serta member check menjamin validitas temuan. Langkah-langkah ini memastikan penelitian memberikan gambaran akurat mengenai kualitas pelayanan PDAM IKK Kasarangan dan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Produksi Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah

1. *Tangiable* (Bukti Langsung)

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 1, 2026

Tangible (bukti langsung) menunjukkan kemampuan PDAM dalam menampilkan eksistensi dan kesiapan pelayanan kepada pelanggan. Kepuasan masyarakat tercermin dari penilaian terhadap fasilitas seperti kipas angin/AC, kursi, meja, kotak saran, tempat parkir, toilet, peralatan teknologi, serta ketersediaan sumber daya manusia dan sumber daya pendukung lainnya. Indikator ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan.

a. Fasilitas fisik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan kurang memadai, terutama ruang tunggu dan kursi pengganti, sehingga pelanggan sering menunggu dalam kondisi tidak nyaman, meski kebersihan sudah baik. Peningkatan fasilitas fisik diperlukan agar pelayanan lebih nyaman dan optimal, sesuai dengan indikator tangibles menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan lebih dirasakan baik oleh pelanggan jika sarana pendukung fisik disediakan secara memadai dan terawat dengan baik. Selain itu, penyediaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan citra PDAM di mata masyarakat dan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

b. Peralatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peralatan di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan masih kurang memadai karena beberapa alat utama sudah tua dan perlu perbaikan atau penggantian, sehingga menghambat pelayanan, pencatatan meteran tidak akurat, dan kualitas air kurang stabil saat hujan. Meskipun peralatan di bagian kasir berfungsi baik, peningkatan peralatan operasional sangat diperlukan agar pelayanan lebih optimal, tepat, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi indikator tangibles menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

c. Personil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa personil di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan masih kurang memadai. Keterbatasan pegawai dan tingginya keluhan memengaruhi konsistensi dan kecepatan pelayanan, meski pegawai sudah bekerja baik; peningkatan jumlah dan penguatan sikap personil diperlukan untuk optimalkan kualitas layanan sesuai teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry..

d. Bahan Komunikasi

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa bahan komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik, terutama melalui

media sosial yang dianggap paling efektif oleh pelanggan. Hal ini memperkuat klaim bahwa pemanfaatan media komunikasi yang tepat tidak hanya mempermudah interaksi dengan pelanggan, tetapi juga meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan indikator tangibles menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2018:57) yang mencakup bahan komunikasi.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat, dapat diandalkan, dan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan pegawai, baik dalam menyediakan kualitas air bersih maupun kecermatan petugas, masih perlu ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kehandalan pegawai secara langsung akan memperkuat kepuasan masyarakat, meningkatkan kualitas interaksi layanan, dan menumbuhkan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan.

a. Kemampuan Menyediakan Air Bersih

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kemampuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam menyediakan air bersih masih kurang optimal. Konsistensi kualitas dan kelancaran distribusi air belum stabil, terutama saat curah hujan tinggi dan di wilayah pelanggan yang jauh dari pipa utama. Hasil ini belum sepenuhnya memenuhi indikator kualitas layanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menekankan keandalan dan konsistensi penyediaan air bersih.

b. Kecermatan Petugas

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kecermatan petugas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah tergolong cukup baik. Hal ini tercermin dari pemeriksaan berulang, koordinasi tim yang aktif, dan sikap teliti dalam melayani pelanggan. Temuan ini sesuai dengan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2018:57), yang menekankan pentingnya ketelitian petugas dalam memberikan layanan yang akurat, efisien, dan sesuai harapan pelanggan.

3. *Responsivinnes* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemampuan seseorang untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap tugas, permintaan, atau perubahan yang terjadi dalam hubungan kerja, serta mencerminkan kesiapan pegawai untuk menangani situasi yang membutuhkan tindakan segera. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan daya tanggap pegawai secara

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 1, 2026

langsung dapat memperbaiki kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan.

a. Respon Terhadap Keluhan

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa respon terhadap keluhan di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan sudah baik, terlihat dari ketanggapan pegawai dalam menerima, mencatat, dan menindaklanjuti laporan pelanggan melalui berbagai saluran seperti datang langsung, WhatsApp, telepon, maupun laporan lapangan. Hal ini menandakan bahwa peningkatan responsivitas pegawai secara konsisten akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PDAM. Hasil penelitian ini sesuai dengan ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2018:57), yang menyatakan bahwa responsivitas ditandai dengan keinginan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Tanggung Jawab Terhadap Mutu Layanan

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap mutu layanan di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan sudah cukup baik, terlihat dari komitmen pegawai menindaklanjuti laporan kerusakan dengan waktu penyelesaian rata-rata satu hingga tiga hari sesuai tingkat kesulitan, serta pengecekan lebih lanjut untuk kerusakan besar. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan tanggung jawab pegawai secara konsisten dapat memperkuat kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2018:57), yang menyatakan bahwa tanggung jawab pegawai mencerminkan mutu layanan kepada pelanggan.

4. *Assurance (Jaminan)*

Assurance atau jaminan adalah upaya perusahaan untuk memberikan kepastian kepada pemangku kepentingan bahwa operasional berjalan efektif, proses internal terkontrol, dan laporan dapat dipercaya. Tujuannya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan. Dalam penelitian ini, assurance meliputi jaminan waktu dan konsistensi biaya, yang menunjukkan bahwa penerapan jaminan secara baik dapat memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan. Penerapan assurance yang konsisten tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga mendukung reputasi positif dan profesionalisme PDAM dalam memberikan layanan.

a. Jaminan waktu

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa jaminan waktu yang diberikan oleh PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan cukup baik, dengan pelaksanaan layanan administrasi dan perbaikan teknis mengikuti jadwal yang ditentukan,

meskipun beberapa faktor eksternal mempengaruhi ketepatan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap jadwal secara konsisten meningkatkan kepercayaan pelanggan dan kesan profesional terhadap layanan PDAM. Hasil ini sejalan dengan ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah, 2018:57).

b. Jaminan Konsistensi Biaya

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa jaminan konsistensi biaya pada PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan masih kurang baik. Lonjakan tagihan air terjadi meskipun pemakaian relatif sedikit, disebabkan kebocoran pipa, keran atau meteran rusak, serta akumulasi tunggakan sebelumnya. Hal ini menunjukkan perlunya pengawasan dan perbaikan sistem penagihan agar pelanggan mendapatkan kepastian biaya yang lebih akurat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Hasil ini sesuai dengan ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah, 2018:57), yang menekankan kepastian biaya sebagai bagian dari jaminan pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan perhatian dan kepedulian pegawai PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan terhadap pelanggan, dengan mengutamakan kepentingan pemohon layanan. Sikap empati ditunjukkan melalui keramahan, pemahaman kebutuhan pelanggan, serta penghargaan terhadap setiap individu tanpa diskriminasi. Dalam penelitian ini, empati diukur melalui sopan santun, perhatian, dan perlakuan adil. Hal ini menunjukkan bahwa empati yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat hubungan kepercayaan antara masyarakat dan perusahaan.

a. Sopan Santun

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa sikap sopan santun pegawai PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan sudah baik. Pegawai konsisten ramah, menghargai pelanggan, dan menjaga etika komunikasi baik dalam pelayanan administrasi maupun lapangan. Mereka meminta izin sebelum pengecekan, menjelaskan dengan bahasa mudah dipahami, dan tetap tenang saat menghadapi keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap sopan santun berperan penting dalam meningkatkan empati, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PDAM. Sikap sopan santun yang konsisten juga mendorong terciptanya hubungan positif jangka panjang antara pelanggan dan PDAM, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan terpercaya.

b. Perhatian

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa perhatian pegawai PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan terhadap pelanggan sudah baik. Pegawai mendengarkan keluhan dengan seksama, memberikan penjelasan jelas, dan

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 1, 2026

menindaklanjuti masalah sesuai kebutuhan, meskipun penanganan kadang berbeda tergantung tingkat kesibukan atau lokasi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa empati pegawai berperan penting dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan, meningkatkan kepuasan, serta sesuai dengan ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah, 2018:57). Perhatian yang konsisten dari pegawai juga memperkuat loyalitas pelanggan dan membangun citra positif PDAM sebagai penyedia layanan air bersih yang responsif dan peduli.

c. Tidak Diskriminasi

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan pegawai PDAM Kecamatan Labuan Amas Utara terhadap pelanggan sudah tidak diskriminatif. Pegawai melayani sesuai urutan kedatangan dan menanggapi pengaduan secara adil. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah, 2018:57), yang menekankan perhatian individual kepada konsumen tanpa membeda-bedakan. Selain itu, pegawai menunjukkan konsistensi dalam menegakkan prosedur pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sehingga tercipta rasa keadilan. Pelayanan yang merata ini juga membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PDAM dan memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia layanan publik yang profesional.

B. Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah

1. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan

a. Kurangnya Fasilitas

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan fasilitas di ruang pelayanan maupun peralatan teknis menyebabkan kualitas pelayanan PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah belum optimal. Ketersediaan fasilitas yang memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan sarana dan prasarana menjadi kunci utama untuk mendukung kepuasan pelanggan, sekaligus meningkatkan keandalan dan citra positif PDAM di mata masyarakat. Oleh karena itu, perencanaan pengadaan fasilitas dan pemeliharaan rutin perlu menjadi prioritas strategis agar pelayanan dapat berjalan lebih konsisten dan berkualitas.

b. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) Karena Keterbatasan Kebijakan dan Prosedur Rekutmen Pegawai

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, keterbatasan sumber daya manusia di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara,

Kabupaten Hulu Sungai Tengah menjadi faktor utama yang menghambat kualitas pelayanan. Keterbatasan ini disebabkan oleh prosedur rekrutmen yang harus mengikuti ketentuan pemerintah daerah, sehingga penambahan pegawai tidak dapat dilakukan secara langsung. Akibatnya, meskipun pegawai bekerja maksimal, waktu pelayanan menjadi lebih lama, antrian meningkat, dan penanganan keluhan pelanggan tertunda.

c. Kapasitas Tempat Penampungan Yang Masih Kecil dan Keterbatasan Bahan Penjernih Air

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, selama musim hujan sering terjadi keluhan pelanggan terkait air PDAM yang keruh. Hal ini disebabkan oleh menurunnya kualitas air baku akibat curah hujan tinggi, kapasitas penampungan yang terbatas, dan ketersediaan bahan penjernih seperti kaporit yang kurang. Gangguan kualitas air ini lebih disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana, bukan kelalaian petugas. Kondisi ini menekankan pentingnya perencanaan dan peningkatan infrastruktur agar pelayanan air bersih tetap optimal di musim hujan, sekaligus memastikan kepuasan dan kepercayaan pelanggan tetap terjaga.

2. Faktor-Faktor Pendukung Dalam Kualitas Pelayanan

a. Sikap Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sikap pegawai menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan. Keramahan, kesopanan, kesabaran, dan kemampuan komunikasi yang baik mendukung terciptanya kepuasan pelanggan. Dukungan pimpinan dan kesadaran pegawai menjaga etika pelayanan turut memperkuat peran sikap pegawai sebagai faktor penentu kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi positif antara pegawai dan pelanggan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan PDAM.

b. Kerja Sama Tim

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kerja sama tim di PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah menunjukkan sikap sopan, ramah, dan profesional. Pegawai menjaga etika, bersikap ramah, dan membantu pelanggan, sementara koordinasi tim memastikan penanganan keluhan cepat dan tertata, sehingga kerja sama tim meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra PDAM.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kualitas pelayanan publik pada PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah tergolong cukup baik, meskipun masih ada kendala yang

memengaruhi efektivitas dan kepuasan pelanggan. Pelayanan dinilai melalui lima dimensi Servqual: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Fasilitas fisik dan peralatan teknis sebagian masih belum optimal, ruang tunggu sempit, kursi terbatas, dan mesin pompa, pipa, serta meteran air ada yang sudah tua dan perlu perbaikan. Kemampuan PDAM menyediakan air bersih secara konsisten masih terbatas, terutama saat curah hujan tinggi dan di wilayah jauh dari pipa utama, namun petugas menunjukkan kecermatan melalui pemeriksaan berulang dan koordinasi tim yang baik. Jaminan waktu layanan cukup baik, tetapi konsistensi biaya masih perlu diperhatikan karena lonjakan tagihan akibat kerusakan pipa, meteran, atau tunggakan. Pegawai menunjukkan empati melalui sikap sopan santun, perhatian, penjelasan jelas, dan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi.

Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan meliputi keterbatasan fasilitas, jumlah sumber daya manusia, serta kualitas air yang menurun saat musim hujan akibat kapasitas penampungan yang terbatas dan ketersediaan bahan penjernih air, khususnya kaporit, yang belum mencukupi. Keterbatasan jumlah pegawai dipengaruhi oleh prosedur rekrutmen yang harus mengikuti ketentuan pemerintah daerah, sehingga penambahan personil tidak dapat dilakukan secara langsung. Kondisi ini menyebabkan lamanya waktu pelayanan, antrian yang panjang, dan keterlambatan dalam penanganan keluhan, meskipun pegawai bekerja maksimal dan saling membantu. Faktor pendukung pelayanan tercermin dari sikap pegawai yang ramah, sopan, sabar, serta kerja sama tim yang baik, yang mampu mempercepat proses pelayanan, menjaga etika, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kerja sama tim terlihat dalam koordinasi yang lancar, pembagian tugas yang jelas, serta kekompakan dalam menangani gangguan teknis, sehingga pelayanan dapat tetap berjalan meskipun terdapat kendala operasional.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan dilakukan melalui perbaikan fasilitas dan peralatan, penataan ruang tunggu, penggantian peralatan tua, serta penguatan koordinasi antarpegawai untuk mempercepat penyelesaian masalah dan menjaga kontinuitas pelayanan. Pengawasan proses pengolahan air dan penyesuaian penggunaan kaporit dilakukan untuk mengatasi air keruh saat musim hujan, sehingga kualitas air tetap layak digunakan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh fasilitas, sumber daya manusia, kualitas air, sikap pegawai, dan kerja sama tim. Peningkatan sarana, koordinasi, dan sistem pengolahan air menjadi kunci untuk efektivitas pelayanan, membangun kepercayaan masyarakat, serta memenuhi harapan pelanggan, sekaligus memperkaya kajian administrasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003. *Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: MENPAN.

Norhalisah, 2022. *Kualitas Pelayanan Pada Penyedia Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Banjang, Kecamatan Banjang, Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Saputro, H.E., 2021. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Anggara, S., 2012. *Administrasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Bungin, M.B., 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.