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

KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TIRTA AGUNG AMUNTAI (PERSERODA) UNIT SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) PAMINGGIR KECAMATAN PAMINGGIR KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Apriadi[1], Akhmad Berkatillah[2], Jumai Latte[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: aprykaja@gmail.com

ABSTRAK

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang menentukan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, pelaksanaan di PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif menunjukkan hasil yang cukup baik. Berdasarkan persepsi sebelas informan yang dipilih secara *purposive sampling*, aspek sarana dan prasarana fisik (*tangibles*) dinilai cukup baik karena kelengkapan alat pendukung administrasi dan kondisi bangunan yang telah direnovasi, Namun kurang baik pada indikator fasilitas penunjang diindikasi keterbatasan mesin pompa, alat pengukur meter, serta belum tersedianya generator set untuk cadangan listrik ketika pemadaman listrik. Dimensi (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*), yang diindikasikan oleh ketidakpastian jadwal distribusi air, keterlambatan pencatatan meteran, dan lambatnya tindak lanjut atas keluhan pelanggan, serta minimnya saluran informasi. Sebaliknya, aspek jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) tergolong cukup baik karena petugas menunjukkan sikap ramah dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Secara umum, Faktor pendukung meliputi sarana dan prasarana yang memadai, sikap petugas yang ramah, serta prosedur pelayanan yang jelas. Faktor penghambat meliputi keterbatasan pengadaan peralatan distribusi air dari kantor induk, kondisi geografis dan akses wilayah**,** kurangnya sumber daya manusia, serta belum tersedianya media informasi di kantor unit. Guna mengoptimalkan kualitas pelayanan publik tersebut PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir disarankan memprioritaskan fasilitas pendukung, konsistensi jadwal distribusi air, penagihan dan pencatatan meter, mempercepat penanganan keluhan sesuai SOP, serta menambah tenaga teknisi dan operator pompa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SPAM, Pelayanan Publik, Kualitatif Deskriptif

ABSTRACT

Clean water is a basic necessity that determines the health and welfare of the community, and its implementation at PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir using a descriptive qualitative approach shows fairly good results. Based on the perceptions of eleven informants selected through purposive sampling, the physical facilities and infrastructure (tangibles) were considered fairly good due to the availability of administrative support equipment and the renovated condition of the building. However, the indicators of supporting facilities were considered poor, as indicated by the limited availability of pump machines, meter measuring equipment, and the absence of a generator set as a backup power source during power outages. The dimensions of reliability and responsiveness were indicated by the uncertainty of the water distribution schedule, delays in meter recording, slow follow-up on customer complaints, and limited information channels. In contrast, the aspects of assurance and empathy were considered fairly good because the officers demonstrated friendly and communicative attitudes when serving the community. In general, supporting factors include adequate facilities and infrastructure, friendly attitudes among officers, and clear service procedures. Inhibiting factors include limitations in the procurement of water

distribution equipment from the head office, geographical conditions and regional accessibility, insufficient human resources, and the unavailability of information media at the unit office. To optimize the quality of public services, PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir is recommended to prioritize supporting facilities, maintain consistency in the water distribution schedule, improve billing and meter recording, accelerate complaint handling in accordance with the SOP, and increase the number of technicians and pump operators.

Keywords: *Service Quality, SPAM, Public Services, Qualitative Descriptive*

PENDAHULUAN

Pasokan cairan bersih bagi masyarakat adalah elemen fundamental yang memegang urgensi krusial demi menjamin kelangsungan hidup, derajat kesehatan, dan kemakmuran sosial. Ketersediaan suplai air yang memenuhi baku mutu secara langsung menjadi determinan utama dalam menentukan standar hidup masyarakat. Secara global, penyediaan air bersih yang terjamin keamanannya masih menjadi problematika pelik, khususnya bagi komunitas di negara-negara dunia ketiga. Ketidakmerataan akses distribusi ini memperbesar kerentanan terhadap penularan penyakit serta memicu instabilitas sosial. Berdasarkan data indeks internasional, mutu dari tata kelola penyediaan air tidak sekadar ditinjau dari aspek kuantitas atau volume pasokan yang disalurkan. Parameter utama dalam mengevaluasi kinerja operasional tersebut justru bersandar pada dimensi pemenuhan fasilitas, reliabilitas sistem perpipaan, serta derajat legitimasi dari masyarakat (Water Utility Service Quality Index, 2024:12). Fenomena kelangkaan dan kendala teknis administrasi pada area rural kerap kali memperparah kondisi ini, seperti keterbatasan peralatan dalam mendukung kelancaran distribusi air. ketidakpastian jadwal distribusi dan pencatatan meter air, serta rendahnya respon petugas dalam menanggapi keluhan. (Sumber: hasil penelitian, 2026:45).

Tingkat mutu operasional dalam mendistribusikan air menjadi diskursus yang sangat fundamental karena berkelindan erat dengan pemenuhan hak-hak konstitusional warga. Kinerja penyediaan yang destruktif dan tidak optimal merefleksikan ketidakmampuan otoritas negara dalam menggaransi kebutuhan primer publik. Hambatan komunikasi berupa ketertutupan akses informasi serta kelambanan dalam merespons komplain dari masyarakat sering kali menjadi pemantik utama munculnya resistensi pelanggan. Ketidakpuasan yang terakumulasi ini memiliki tendensi kuat untuk mendegradasi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap eksistensi lembaga penyedia layanan publik. Relasi timbal balik antara korporasi penyedia dan komunitas warga akan merenggang apabila penanganan keluhan tidak diselesaikan secara konsisten dan tuntas. Konfirmasi dari berbagai riset berskala global menunjukkan bahwa degradasi mutu pelayanan berkorelasi linear terhadap eskalasi kuantitas protes dan runtuhnya legitimasi publik (Influence of Customer Satisfaction, 2026:89). Ketidakpastian mengenai waktu pencatatan angka meteran air serta mekanisme distribusi air yang tidak terjadwal dengan baik. (Sumber: SOP Pelayanan SPAM Paminggir, 2026)

Dalam yurisdiksi nasional Indonesia, pengelolaan dan penyediaan air bersih diklasifikasikan sebagai bagian integral dari pelayanan publik yang menjadi domain tanggung jawab pemerintah daerah. Manifestasi dari implementasi kewajiban konstitusional tersebut didelegasikan melalui pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Korporasi daerah yang bergerak di sektor air minum maupun perseroan daerah bertindak sebagai operator teknis utama di lapangan. Kendati demikian, tuntutan yang dibebankan kepada BUMD saat ini tidak lagi terbatas pada aspek distribusi fisik air semata. Lembaga korporasi daerah ini diwajibkan menjamin penyelenggaraan komoditas yang adil, transparan, serta memiliki akuntabilitas yang tinggi. Orientasi yang berpusat pada kepuasan masyarakat kini dijadikan parameter mutlak keberhasilan tata kelola air bersih di tingkat regional (Putri & Mursyidah, 2021:34). Konteks lokal pada wilayah geografis perairan dominan, seperti Kabupaten Hulu Sungai Utara, menuntut skema penyesuaian yang adaptif. Karakteristik wilayah rawa dan aliran sungai di Kecamatan Paminggir menjadikan warga Desa Paminggir dan Paminggir Seberang memiliki tingkat ketergantungan yang mutlak terhadap pasokan air dari PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) sebagai tumpuan utama kehidupan domestik mereka (Syahrusiyani, 2023:76).

Eksistensi BUMD pengelola air minum menempati posisi yang sangat strategis dalam mempercepat pembangunan dan menjaga stabilitas sosial di daerah. Lembaga ini mengemban fungsi ganda, yakni sebagai unit penyedia fasilitas umum sekaligus motor penggerak kesejahteraan sosial. Baik buruknya performa operasional lembaga ini berdampak langsung pada sentimen kepercayaan masyarakat terhadap kapabilitas jajaran birokrasi pemerintah daerah. Namun demikian, dokumentasi dari berbagai studi ilmiah menunjukkan bahwa potret pelayanan pada BUMD air minum masih diwarnai oleh beragam residu persoalan klasik. Hambatan tersebut umumnya berpusat pada karut-marut tata kelola administrasi, pola komunikasi searah, serta tidak adanya kepastian hukum dalam pelayanan. Defisit manajemen ini berpotensi besar mereduksi efektivitas kinerja organisasi serta merusak kepuasan pelanggan secara sistemik (Ali et al., 2024:112). Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) idealnya beroperasi sebagai subsistem teknis dan administratif yang terintegrasi penuh guna menjamin keberlanjutan pasokan air bersih bagi publik. Ketidakefisienan operasional pada SPAM akan memicu disrupsi pasokan yang berulang, yang berdampak langsung pada penurunan produktivitas masyarakat (Natalianto et al., 2023:58).

Secara teoritis, pemahaman mengenai terminologi kualitas telah dibahas secara mendalam oleh banyak pakar manajemen. Philip Crosby, sebagaimana yang diartikulasikan ulang oleh Muhammad Tahir (2020:19), memformulasikan kualitas sebagai bentuk keselarasan total terhadap kriteria atau spesifikasi kebutuhan yang telah dinegosiasikan sebelumnya. Landasan konseptual ini memosisikan regulasi standar sebagai parameter absolut dalam mengukur mutu. Sebuah komoditas barang atau jasa berhak dikategorikan bermutu tinggi apabila performa aktualnya mampu menyamai prasyarat formal yang ditentukan, tanpa harus diukur dari aspek kemewahan artifisial. Selaras dengan premis tersebut, Joseph G. Monks dalam Muhammad Tahir (2020:19-20) menyatakan bahwa mutu merupakan indikator matematis mengenai kedekatan proporsi antara wujud fisik barang atau jasa dengan cetak biru standar yang dispesifikasikan secara detail. Pendekatan teknis operasional ini meminimalkan adanya deviasi atau penyimpangan proses. Di sisi lain, Joseph M. Juran yang dikutip oleh Muhammad Tahir (2020:20) menawarkan sudut pandang fungsional dengan mendefinisikan kualitas sebagai kelayakan optimal suatu produk untuk diaplikasikan oleh penggunanya (*fitness for use*), sehingga menitikberatkan kepuasan end-user sebagai hakim tertinggi.

Menelaah esensi pelayanan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendeskripsikannya sebagai tata cara atau tindakan nyata dalam melayani, yaitu sebuah orientasi aktivitas untuk memberikan bantuan, mempersiapkan, mengelola, serta memetakan pemenuhan keperluan pihak lain secara proaktif. Pendekatan sosiologis dari Barata dalam Atmadjati (2018:1) memperluas definisi ini dengan menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas stimulan yang termanifestasi dalam interaksi tatap muka secara langsung antara individu dengan individu lain, maupun secara fisik dengan media mekanis, demi menstimulasi rasa puas pelanggan. Konsep komersial dari Kotler yang diadopsi oleh Meithiana Indrasari (2019:58-59) menyebutkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk performa atau tindakan tak berwujud (*intangible*) yang dipresentasikan oleh suatu entitas kepada pihak lain tanpa konsekuensi peralihan hak kepemilikan. Dalam implementasinya, aktivitas pelayanan terbagi menjadi tiga klasifikasi operasional, yaitu layanan verbal melalui komunikasi lisan petugas kehumasan, layanan tekstual berbasis tulisan formal yang menekankan efisiensi serta kecepatan birokrasi pengetikan dan pengiriman, serta layanan behavioral dalam wujud perbuatan nyata yang sangat bergantung pada kompetensi, keahlian teknis, dan keterampilan taktis para petugas lapangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam koridor pemerintahan modern wajib bersandar pada parameter legal formal dan prinsip kepemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014, sebuah standar baku pelayanan terpadu wajib mencakup identifikasi persyaratan, kejelasan prosedur, kepastian durasi waktu, transparansi rincian biaya atau tarif, kepastian produk, serta pengelolaan saluran pengaduan masyarakat secara responsif. Van de Walle dan Bouckaert (2017:102) menggarisbawahi bahwa mutu pelayanan sektor publik tidak dapat disamakan dengan sektor privat, karena memiliki keterikatan moral terhadap pemenuhan hak asasi warga serta penguatan legitimasi institusional pemerintah. Tjiptono dan Chandra (2016:45) menambahkan bahwa tingkat kepuasan publik ditopang oleh tiga pilar utama,

yakni kejelasan regulasi birokrasi, kecepatan durasi pemrosesan, serta konsistensi implementasi kebijakan di lapangan. Dinamika ekspektasi publik yang terus bermutasi seiring perkembangan teknologi menuntut adanya reformasi pelayanan. Hal ini diperkuat oleh Jonkisz (2021:77) dan Chuenyindee et al. (2022:15) yang menyatakan bahwa adaptasi pelayanan publik yang bermutu tinggi secara simultan akan melahirkan sentimen positif dan loyalitas masyarakat terhadap institusi negara.

Dalam tataran operasional taktis, dimensi pengukuran mutu pelayanan yang komprehensif dapat ditinjau melalui kerangka pikir Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Terdapat lima dimensi utama yang menjadi alat ukur mutakhir, yaitu *tangibles* (bukti fisik fasilitas pendukung), *reliability* (keandalan dan konsistensi sistem), *responsiveness* (kesigapan dan daya tanggap aparatur), *assurance* (kompetensi, keramahan, dan kepastian hukum), serta *empathy* (kepedulian tulus petugas terhadap problem konstituen). Selaras dengan hal itu, Sinambela (2016:115) mengemukakan enam indikator utama pelayanan prima yang mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipatif, kesamaan hak tanpa diskriminasi, serta keseimbangan proporsional antara hak dan kewajiban. Penilaian akhir dari seluruh proses ini, menurut formulasi teori Grönroos dalam Tjiptono & Chandra (2016:62), bertumpu pada komparasi antara harapan ideal masyarakat (*expectation*) dengan realitas konkret yang mereka rasakan (*perceived service*), yang mencakup *technical quality* pada hasil akhir serta *functional quality* pada proses interaksi. Akhirnya, undang-undang nomor dua puluh lima tahun dua ribu sembilan secara yuridis mengikat seluruh operator penyedia air, seperti unit SPAM Paminggir, untuk menegakkan standar prima ini demi kesejahteraan sosial yang merata dan berkeadilan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

METODE

Operasionalisasi riset ilmiah ini diselenggarakan secara langsung pada area operasional kantor Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir, yang secara administratif berlokasi di wilayah Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penentuan area observasi ini didasarkan pada pertimbangan objektif bahwa unit penyedia tersebut mengemban tugas utama dalam menyalurkan air bersih demi menyokong kebutuhan domestik harian bagi komunitas masyarakat di area Desa Paminggir serta kawasan Paminggir Seberang. Pemilihan lokus ini memiliki signifikansi yang tinggi mengingat Unit SPAM Paminggir bertindak sebagai pilar strategis dalam merealisasikan pemenuhan hak-hak primer warga setempat untuk memperoleh pasokan air minum yang layak dan aman. Selaras dengan hal tersebut, guna membedah realitas di lapangan, riset ini mengaplikasikan pendekatan kualitatif. Corak pendekatan ini diorientasikan untuk menguak sekaligus memahami secara komprehensif fenomena sosial yang terjadi berdasarkan spektrum pengalaman empiris, sudut pandang, serta persepsi mendalam dari para subjek yang diteliti. Pilihan metodologis ini dinilai paling relevan lantaran fokus kajian berpusat pada dinamika kualitas pelayanan publik yang diinternalisasi langsung oleh masyarakat selaku penikmat fasilitas layanan tersebut. Melalui integrasi ragam teknik penjaringan data yang meliputi wawancara tatap muka, observasi lapangan, serta pelacakan dokumentasi peneliti berpeluang membedah informasi secara holistik mengenai indikator performa pelayanan publik. Hal ini mencakup pembuktian fisik sarana, keandalan performa petugas, tingkat responsivitas, kepastian regulasi prosedur, hingga wujud atensi empati yang diperlihatkan oleh para pegawai saat berinteraksi dengan pelanggan. Lebih jauh lagi, kerangka metodologis ini membuka ruang untuk memetakan stimulan pendukung sekaligus kendala penghambat dalam tata kelola pelayanan publik, baik dari sisi kapasitas aparatur, mekanisme birokrasi, maupun kelayakan infrastruktur. Dengan demikian, studi ini tidak sekadar merekam prosedur formal di atas kertas, melainkan mampu menyajikan potret riil yang dirasakan oleh warga serta korelasinya dengan kepuasan publik.

Tipe rancangan yang diimplementasikan dalam riset ini adalah deskriptif kualitatif, sebuah model penelitian yang didesain untuk memaparkan, mengurai, serta menganalisis secara mendalam potret empiris sistem pelayanan publik di lapangan tanpa mengoperasikan formulasi matematis atau pengolahan data statistik. Pilihan tipe ini sangat adaptif untuk menerangkan realitas kualitas pelayanan publik pada Kantor Unit SPAM Paminggir di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Struktur analisisnya mengacu penuh pada kerangka lima dimensi mutu pelayanan yang diintroduksi oleh

Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108), yang mengonfirmasi bahwa aspek penilaian bertumpu pada unsur *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), serta *Empathy* (empati). Sementara itu, terkait dengan arsitektur data, penelitian ini membaginya menjadi dua klasifikasi utama. Pertama adalah data primer, yang diekstraksi secara langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian lewat instrumen wawancara mendalam serta pengamatan partisipatif. Kelompok informan yang dibidik mencakup jajaran pegawai atau operator teknis SPAM Paminggir yang memegang otoritas pelayanan, masyarakat pelanggan yang memanfaatkan distribusi air, serta elemen masyarakat lain yang dinilai kompeten dalam memberikan kesaksian relevan. Kedua adalah data sekunder, yang diperoleh melalui penelusuran dokumen formal dan catatan arsip organisasi. Dokumen yang dikumpulkan meliputi profil kelembagaan serta bagan hierarki organisasi PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), serta teks regulasi perundang-undangan yang menaungi sektor pelayanan publik. Kehadiran data sekunder ini berfungsi sebagai instrumen konfirmasi untuk melengkapi, menyokong, dan menvalidasi kebenaran informasi primer sehingga produk analisis yang dihasilkan memiliki derajat ketepatan yang tinggi.

Menyangkut substansi dari sumber data ilmiah, Moleong (2019:157) mengemukakan batasan konseptual bahwa sumber data utama dalam riset kualitatif diposisikan pada wujud kata-kata terucap serta tindakan nyata dari para informan yang diobservasi maupun yang diwawancarai secara mendalam. Dalam kerangka operasional kualitatif, klaster sumber data ini jamak dikategorisasikan ke dalam tiga tingkatan hierarki, yakni informan kunci (key informant) yang menguasai informasi mendasar dan memiliki otoritas penuh terkait problem riset; informan utama yang merupakan pelaku sejarah yang terlibat langsung dalam pusaran aktivitas objek yang diteliti; serta informan tambahan yang bertindak sebagai pihak luar yang mampu menyuplai data komplementer demi memperkukuh bangunan argumen penelitian. Pandangan ini bersesuaian dengan pemikiran Sugiyono (2019:288) yang menegaskan bahwa sumber data dalam tradisi penelitian kualitatif menunjuk pada subjek asal dari mana data tersebut diperoleh, baik yang termaterialisasi dalam bentuk verbal, aktivitas nyata, maupun dokumen tertulis yang memiliki korelasi linear dengan batasan masalah yang diteliti. Berdasarkan acuan teoretis tersebut, mekanisme penentuan subjek dalam riset ini dijalankan dengan model penarikan sampel bertujuan (*purposive sampling*), di mana pemilihan dilakukan secara sengaja demi menyasar informan yang kaya informasi. Proses penjaringan data primer ini melibatkan wawancara terstruktur kepada 11 orang informan yang merepresentasikan variasi latar belakang jabatan dan tingkat kepentingan.

Kerangka desain operasional dalam riset ini dikonstruksikan sedemikian rupa guna mempresentasikan peta jalan yang lebih sistematis dan terarah mengenai variabel, sub-variabel, beserta indikator empiris yang diaplikasikan. Landasan teoretis utamanya meminjam tesis kualitas pelayanan yang digagas oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Tesis tersebut memproyeksikan bahwa mutu pelayanan merupakan cerminan dari kapabilitas suatu organisasi dalam mendistribusikan layanan yang selaras atau bahkan melampaui ekspektasi masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui pengintegrasian prinsip ketepatan waktu, keakuratan data administrasi, kesantunan etika berkomunikasi, serta kepedulian yang tulus dalam ekosistem pelayanan publik. Merujuk pada pemikiran Fitzsimmons tersebut, kualitas pelayanan publik diklasifikasikan ke dalam lima pilar dimensi utama, yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.* Kelima dimensi ini kemudian dijabarkan secara rinci ke dalam indikator-indikator operasional yang berfungsi sebagai instrumen panduan dalam tahapan pengumpulan data di lapangan, analisis konten, hingga proses penarikan kesimpulan ilmiah. Dengan demikian, keberadaan desain operasional ini memastikan bahwa proses pengamatan terhadap kinerja PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir tetap berjalan dalam koridor ilmiah yang objektif.

Dalam upaya menghimpun data empiris yang valid di lapangan, peneliti mengadopsi prosedur pengumpulan data terintegrasi yang merujuk pada pemikiran Purwanto (2020:95), yang mengombinasikan tiga teknik utama. Teknik pertama adalah wawancara bebas terarah, sebuah metode penggalian data verbal yang dilaksanakan melalui dialog interaktif yang fleksibel namun tetap mengacu pada koridor panduan pertanyaan. Instrumen ini diterapkan kepada warga masyarakat

selaku pelanggan aktif Unit SPAM serta jajaran pegawai yang bertugas di bagian pelayanan publik. Tujuan utamanya adalah mengeksplorasi secara mendalam pengalaman riil, persepsi subjektif, serta ragam kendala teknis maupun nonteknis yang dialami terkait kualitas pelayanan pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir. Teknik kedua adalah observasi atau pengamatan langsung, yaitu sebuah aktivitas monitoring secara visual terhadap dinamika pelayanan di lokasi penelitian. Aspek yang diamati meliputi kelayakan fasilitas dan sarana fisik, alur birokrasi prosedur, pola interaksi antara petugas dengan masyarakat, serta perilaku konkret aparatur saat menyajikan layanan. Melalui observasi ini, peneliti dapat menangkap realitas objektif yang barangkali tidak terungkap dalam sesi wawancara. Teknik ketiga adalah dokumentasi, yakni proses melacak dan mengumpulkan dokumen resmi, arsip administratif, teks regulasi, serta hasil riset terdahulu yang relevan guna memperkuat validitas data primer.

Mekanisme pemrosesan data dalam penelitian ini mengadopsi model analisis interaktif sebagaimana dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan Michael Huberman yang dikutip dalam Sugiyono (2015:207). Aktivitas analisis data kualitatif tersebut dikelompokkan ke dalam tiga tahapan sirkular yang saling memengaruhi. Tahapan pertama adalah reduksi data, yang dipahami sebagai proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang bersumber dari catatan lapangan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada fase ini, data yang menumpuk disaring secara ketat untuk memisahkan informasi yang tidak relevan dan mempertahankan data krusial yang berkaitan langsung dengan potret kualitas pelayanan pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir. Tahapan kedua adalah penyajian data (data display), yakni proses mengorganisasikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk paparan narasi deskriptif yang terstruktur dan mudah dipahami. Melalui penyajian ini, peneliti dapat memetakan secara utuh jalinan informasi mengenai potret pelayanan, faktor-faktor pendukung kinerja, serta hambatan struktural yang terjadi di lapangan. Tahapan ketiga adalah penarikan serta verifikasi kesimpulan. Langkah akhir ini difungsikan untuk merumuskan simpulan awal yang bersifat sementara, yang kemudian diuji kembali keabsahannya melalui proses cek silang demi memastikan konsistensi data sehingga mampu menjawab rumusan masalah secara akurat.

Guna menggaransi derajat keabsahan dan akurasi temuan lapangan, peneliti menerapkan sistem pengujian kredibilitas data yang bersandar pada koridor metodologis yang dirumuskan oleh Moleong (2017). Langkah pertama yang ditempuh adalah perpanjangan masa pengamatan di lokasi riset. Peneliti menjadwalkan penambahan durasi tinggal dan interaksi di area kerja PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir guna menjalin kedekatan sosiologis yang lebih erat dengan warga masyarakat selaku konsumen air bersih. Strategi ini dirancang untuk mengeliminasi jarak psikologis, mendalami konteks lokal secara alami, serta memastikan bahwa data yang diproduksi terbebas dari kepalsuan. Langkah kedua adalah peningkatan ketekunan pengamatan. Peneliti melakukan pengamatan secara teliti, cermat, dan berkesinambungan terhadap setiap detail tahapan pelayanan publik yang sedang berlangsung. Dengan menaikkan kadar ketekunan ini, peneliti dapat mengidentifikasi setiap keunikan fenomena, meminimalkan potensi bias, serta menjamin bahwa data yang dikumpulkan memiliki sifat konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah karena sesuai dengan realitas konkret di lapangan.

Langkah krusial berikutnya dalam uji kredibilitas ini adalah penerapan teknik triangulasi data yang meliputi variasi sumber, metode, serta dimensi waktu. Triangulasi sumber diaplikasikan dengan cara melakukan verifikasi dan komparasi silang terhadap data yang didapat dari subjek yang berbeda, misalnya dengan mengonfrontasi pernyataan warga pelanggan dengan penjelasan dari pihak manajemen pegawai SPAM. Sementara itu, triangulasi teknik dieksekusi dengan cara membandingkan data dari satu sumber yang sama menggunakan instrumen yang berbeda, seperti menguji kebenaran hasil wawancara menggunakan pembuktian observasi visual dan pelacakan dokumen resmi. Di sisi lain, triangulasi waktu digunakan untuk mengantisipasi dinamika informasi, di mana peneliti melakukan pengecekan secara berkala pada waktu yang berbeda demi mendapatkan kepastian data yang ajek. Sebagai pelengkap akhir dari pengujian validitas ini, peneliti mengagendakan proses konfirmasi ulang (*member check*). Prosedur ini diwujudkan dengan cara membawa kembali draf hasil transkrip wawancara kepada para informan asal untuk dicek

kesesuaiannya. Langkah konfirmasi ini menjadi sangat vital guna memastikan bahwa narasi yang ditulis oleh peneliti selaras dengan maksud asli dari informan, sekaligus menangkal terjadinya misinterpretasi data.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyedia Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

a. Kondisi sarana

Fasilitas operasional mencakup seluruh perangkat pendukung yang dioptimalkan secara langsung dalam implementasi pelayanan bagi masyarakat. Kehadiran elemen fisik ini krusial dalam menunjang efisiensi kerja aparatur guna mencapai target pelayanan yang aman serta kondusif. Berdasarkan observasi lapangan, wawancara mendalam, dan telaah dokumen, aspek infrastruktur di Kantor Unit SPAM Paminggir tergolong cukup baik. Berbagai instrumen krusial seperti unit komputer hingga mesin pencetak berada dalam performa prima, sehingga mampu mempermudah tugas birokrasi sekaligus menciptakan kenyamanan ganda, baik bagi para pegawai yang bertugas maupun warga yang datang berkunjung. (Sumber : Data inventaris SPAM Paminggir, 2026)

Kondisi nyata di lapangan tersebut sangat selaras dengan konsep mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Teori tersebut menegaskan bahwa dimensi *tangibles* atau bukti kasat mata memegang peranan vital dalam membentuk persepsi publik. Ketersediaan peralatan kerja yang modern serta atmosfer lingkungan yang representatif secara linier akan mendongkrak penilaian masyarakat terhadap kualitas dan kredibilitas layanan yang diberikan.

b. Kondisi Prasarana

Infrastruktur dasar memegang peranan yang sangat krusial dalam menjamin keberlanjutan, kenyamanan, serta keamanan proses pelayanan publik. Komponen prasarana ini meliputi gedung kantor, area loket pelayanan, konektivitas jaringan, hingga atmosfer lingkungan kerja operasional. Berdasarkan kombinasi metode wawancara, pengamatan langsung, dan analisis dokumen, aspek prasarana di Kantor Unit SPAM Paminggir dinilai cukup baik. struktur fisik telah mendapat pemugaran, fungsinya sudah menyokong aktivitas pelayanan secara komprehensif.

Fakta empiris tersebut menunjukkan selarasan dengan tesis yang dikemukakan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108), Landasan teoritis tersebut menggarisbawahi bahwa aspek *tangibles* atau bukti fisik merupakan indikator fundamental dalam mengukur tingkat mutu pelayanan. Realitas fisik bangunan, kemudahan akses, serta kelayakan lingkungan sekitar secara psikologis dan praktis akan mengintervensi paradigma masyarakat dalam menilai kredibilitas serta kualitas layanan yang mereka terima.

c. Ketersediaan fasilitas pendukung

Infrastruktur dasar memegang peranan yang sangat krusial dalam menjamin keberlanjutan, kenyamanan, serta keamanan proses pelayanan publik. Komponen prasarana ini meliputi gedung kantor, area loket pelayanan, konektivitas jaringan, hingga atmosfer lingkungan kerja operasional. Berdasarkan kombinasi metode wawancara, pengamatan langsung, dan analisis dokumen, aspek prasarana di Kantor Unit SPAM Paminggir dinilai masih kurang baik. Kendati mayoritas struktur fisik telah mendapat pemugaran, fungsinya belum Akomodasi pelengkap berperan sebagai instrumen ekstra yang esensial dalam memacu efisiensi serta efektivitas birokrasi pelayanan publik. Kehadiran elemen pendukung ini tidak hanya menggaransi kenyamanan bagi masyarakat, tetapi juga mempermudah aparatur dalam mengeksekusi tugas operasional mereka. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan peninjauan dokumen, pemenuhan fasilitas

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

suplemen di Kantor Unit SPAM Paminggir nyatanya masih jauh dari kata memadai. Keterbatasan kapasitas mesin pompa memicu ketidakstabilan pasokan air, ditambah lagi dengan absennya generator set (genset) sebagai suplai daya cadangan otomatis. Dampaknya, distribusi air bersih kerap terhenti total begitu terjadi pemadaman aliran listrik dari pusat.

Kondisi riil tersebut sangat bersinggungan dengan tesis yang dipaparkan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Konstruksi teori tersebut menegaskan bahwa dimensi *tangibles* atau bukti fisik konkret menjadi parameter determinan dalam memetakan standar kualitas pelayanan publik. Kelengkapan sarana pendukung yang representatif secara langsung memengaruhi cara pandang, kepuasan, serta impresi akhir masyarakat terhadap mutu dari performa pelayanan yang mereka terima..

2. *Reliability* (kehandalan)
   a. Kehandalan pelayanan

Kredibilitas operasional mencerminkan kompetensi aparatur dalam menyajikan layanan secara akurat, responsif, serta selaras dengan regulasi yang berlaku. Dimensi ini menitikberatkan pada profesionalisme petugas agar masyarakat memperoleh kepastian layanan yang valid dan akuntabel. Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan langsung, dan verifikasi dokumen, performa keandalan pada Kantor Unit SPAM Paminggir saat ini dinilai belum baik. Defisit kuantitas sumber daya manusia khususnya pada posisi teknisi jaringan dan operator mesin pompa menjadi pemicu utama tersendatnya agenda perawatan berkala. Imbasnya, penanganan terhadap kendala teknis di lapangan menjadi lamban dan memicu penurunan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Potret empiris di lapangan tersebut sangat relevan dengan konsep yang diusung oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Kerangka teori tersebut menegaskan bahwa *reliability* atau keandalan merupakan pilar fundamental dalam mengukur mutu pelayanan yang bertumpu pada konsistensi performa. Ketika aspek akurasi dan ketepatan waktu gagal dipenuhi akibat keterbatasan internal instansi, hal tersebut secara linear akan mendegradasi sentimen positif, tingkat kepercayaan, serta kepuasan kolektif masyarakat selaku penerima manfaat layanan.

   b. Konsistensi prosedur pelayanan

Standardisasi tahapan operasional mencerminkan kapabilitas institusi dalam mengimplementasikan regulasi dan alur birokrasi secara ajek kepada seluruh elemen masyarakat. Keseragaman pelaksanaan ini krusial demi mengeliminasi kesenjangan perlakuan antar-oknum petugas serta mencegah perubahan mendadak yang memicu kebingungan publik. Berdasarkan kombinasi metode wawancara, observasi lapangan, dan telaah dokumen, aspek kontinuitas prosedur di Kantor Unit SPAM Paminggir dinilai masih kurang baik. Praktik di lapangan menunjukkan adanya inkonsistensi yang cukup signifikan, terutama terkait ketidakpastian jadwal distribusi pasokan air, hingga mekanisme pencatatan angka meteran pelanggan yang belum terjadwal secara tertib.

Kondisi empiris tersebut belum sejalan dengan premis ilmiah yang diutarakan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Landasan teoritis tersebut memaparkan bahwa dimensi *reliability* atau keandalan menitikberatkan pada komitmen serta kemampuan organisasi dalam menyajikan pelayanan secara konsisten, presisi, dan patuh terhadap standar mutu yang disepakati. Kegagalan dalam menjaga keseragaman prosedur operasional ini secara langsung berpotensi mengikis tingkat kepuasan publik serta menurunkan kredibilitas instansi di mata masyarakat selaku konsumen.

3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)
   a. Kecepatan pelayanan

Kepuasan masyarakat selaku konsumen sangat dipengaruhi oleh efisiensi waktu dan ketepatan aparatur dalam menyelesaikan setiap urusan administrasi maupun teknis.

Indikator akselerasi di sini merujuk pada kesigapan para pegawai dalam merespons sekaligus menuntaskan kebutuhan publik secara presisi. Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan langsung, dan verifikasi dokumen, tingkat kecepatan pelayanan di Kantor Unit SPAM Paminggir dikategorikan masih belum baik. Proses penanggulangan keluhan teknis dari pelanggan serta beberapa jenis layanan administratif lainnya kerap memakan waktu lama akibat rantai birokrasi dan mekanisme koordinasi internal yang dinilai terlalu panjang serta berbelit-belit.

Fenomena empiris di lapangan ini sangat bersinggungan dengan tesis yang dikembangkan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Di dalam konstruksi teori tersebut, ditekankan bahwa aspek *responsiveness* atau ketanggapan yang diwujudkan melalui pemberian layanan secara cepat dan akurat merupakan parameter fundamental untuk menghadirkan performa publik yang prima. Ketika sebuah instansi gagal memangkas durasi penyelesaian masalah, hal tersebut secara linier akan menghambat pencapaian standar pelayanan terbaik yang diharapkan oleh masyarakat luas.

b. Ketepatan waktu pelayanan

Aktualitas durasi operasional mencerminkan kapabilitas institusi dalam menuntaskan seluruh rangkaian birokrasi sesuai dengan target waktu yang telah dijanjikan. Indikator ini menjadi parameter utama efisiensi kinerja aparatur guna mengeliminasi penangguhan urusan yang tidak esensial. Berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan kajian dokumen, aspek ketepatan waktu pada Kantor Unit SPAM Paminggir dikategorikan masih kurang baik. Realitas ini dipicu oleh keterlambatan instalasi meteran baru, ketidakpastian durasi penanganan keluhan, serta minimnya teknisi dan suplai material. Selain itu, distribusi air bersih belum mampu beroperasi penuh selama 24 jam akibat problem mekanis pada pompa, diperparah oleh birokrasi koordinasi dengan kantor pusat yang memperpanjang durasi penyelesaian masalah.

Fenomena empiris tersebut sangat selaras dengan konsep yang diusung oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Landasan teori tersebut menegaskan bahwa dimensi *responsiveness* atau daya tanggap merepresentasikan komitmen organisasi untuk menyajikan pelayanan secara tangkas, presisi, dan konsisten terhadap estimasi waktu yang telah ditetapkan. Ketika instansi gagal memenuhi target durasi tersebut akibat kendala internal, hal ini secara linear akan mengikis tingkat kepercayaan kolektif serta kepuasan masyarakat terhadap kredibilitas performa pelayanan publik.

c. Kemudahan memperoleh informasi

Aksesibilitas data operasional menjadi instrumen krusial dalam menaikkan standar mutu pelayanan bagi masyarakat. Dimensi ini berkaitan erat dengan transparansi instansi dalam menyediakan kejelasan informasi mengenai alur birokrasi, kelengkapan berkas, rincian biaya, hingga estimasi waktu penyelesaian. Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan langsung, dan kompilasi dokumen, tingkat kemudahan perolehan informasi di Kantor Unit SPAM Paminggir dinilai masih kurang baik. Warga setempat menghadapi kendala besar akibat absennya papan pengumuman fisik maupun platform digital resmi. Ketiadaan media edukasi publik ini memicu kebingungan bagi pelanggan saat hendak mengurus keperluan administrasi mereka.

Kondisi faktual di lapangan tersebut sangat relevan dengan tesis yang dikemukakan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Teori tersebut menerangkan bahwa dimensi *reliability* atau keandalan merepresentasikan kapabilitas organisasi untuk menyajikan kinerja secara ajek, valid, dan akuntabel. Keterbukaan informasi bertindak sebagai pilar utama dalam menyokong keandalan sistem karena publik membutuhkan petunjuk yang presisi serta mudah dijangkau agar seluruh rangkaian interaksi pelayanan dapat berjalan secara efisien.

4. *Assurance*(Jaminan)

a. Kepastian prosedur

Kejelasan tahapan birokrasi menjadi salah satu indikator fundamental dalam dimensi *assurance* yang merefleksikan transparansi institusi dalam menegakkan regulasi secara konsisten, ajek, dan mudah dipahami oleh publik. Aspek ini menitikberatkan pada urgensi standardisasi alur kerja, mulai dari fase registrasi awal hingga tahap penyelesaian akhir demi mengeliminasi keraguan masyarakat selama pengurusan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, serta verifikasi dokumen, dapat disimpulkan bahwa kepastian alur pelayanan pada Kantor Unit SPAM Paminggir tergolong dalam kategori baik. Mekanisme pelayanan telah diimplementasikan secara transparan, sehingga warga memperoleh kepastian hukum serta alur yang konkret pada setiap fasenya.

Potret empiris di lapangan ini sangat bersinggungan dengan tesis yang dipaparkan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Konstruksi teori tersebut menegaskan bahwa dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan erat dengan kapabilitas organisasi dalam menumbuhkan rasa aman, kepastian, serta kepercayaan publik melalui performa yang profesional dan patuh pada ketentuan legalitas. Keberhasilan dalam memformulasikan prosedur yang rigid namun mudah diakses ini secara otomatis mendongkrak kredibilitas instansi sekaligus memberikan garansi kenyamanan bagi masyarakat selaku pengguna layanan.

b. Transparansi biaya

Keterbukaan mengenai estimasi tarif mencerminkan akuntabilitas institusi dalam mempublikasikan data terkait nominal kontribusi, klasifikasi transaksi, serta alur pembayaran yang wajib dipenuhi oleh publik selama proses administrasi. Dimensi ini sangat krusial agar masyarakat memperoleh kejelasan mutlak mengenai peruntukan dana yang disetorkan, sekaligus menjadi benteng utama dalam mengeliminasi friksi maupun potensi pungutan tidak resmi. Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan langsung, dan verifikasi dokumen, tingkat transparansi anggaran pelayanan di Kantor Unit SPAM Paminggir dikategorikan baik. Akuntabilitas penyajian rincian biaya tersebut terbukti mampu memberikan garansi serta kepastian finansial yang konkret bagi warga saat melakukan transaksi keuangan.

Kondisi riil di lapangan ini sangat selaras dengan tesis yang diusung oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Kerangka teori tersebut menegaskan bahwa dimensi *assurance* atau jaminan bertumpu pada kapabilitas organisasi untuk menginternalisasi rasa aman, optimisme, dan proteksi bagi masyarakat melalui penyajian layanan yang berintegritas, jujur, serta akuntabel. Keberhasilan instansi dalam menjamin keterbukaan finansial ini secara otomatis mengikis kecurigaan publik, sekaligus memperkuat legitimasi dan kredibilitas tata kelola pelayanan publik di mata konsumen.

5. *Empathy* (empati)

a. Keramahan Petugas

Kesejukan sikap aparatur menjadi indikator fundamental dalam dimensi *empathy* yang merefleksikan nilai kesopanan, etika luhur, serta atensi mendalam saat berinteraksi dengan masyarakat. Manifestasi kehangatan ini tidak terbatas pada tutur kata yang santun, melainkan juga terpancar dari gestur tubuh, ketabahan menghadapi keluhan, hingga kapabilitas petugas dalam membangun atmosfer yang kondusif selama proses birokrasi berjalan. Berdasarkan kompilasi data wawancara, pengamatan langsung, dan analisis dokumen, dapat disimpulkan bahwa aspek keramahan SDM di Kantor Unit SPAM Paminggir tergolong sangat memadai. Perilaku yang penuh kepedulian dari para pegawai berhasil menumbuhkan rasa nyaman sekaligus mempererat relasi interpersonal yang harmonis dengan warga, yang pada gilirannya menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Fakta empiris tersebut sangat sejalan dengan konsep yang dirumuskan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Landasan teori tersebut memaparkan bahwa dimensi *empathy* atau empati menitikberatkan pada urgensi

pemberian perhatian personal yang tulus serta perlakuan yang humanis dari pihak penyedia layanan kepada konsumen. Keberhasilan jajaran staf dalam mengimplementasikan pendekatan yang persuasif dan bersahabat ini secara otomatis mampu mendongkrak kepuasan psikologis publik, sekaligus memperkuat citra positif serta kualitas institusi di mata masyarakat yang dilayani.

b. Perhatian Terhadap Kebutuhan Masyarakat

Kepedulian terhadap aspirasi publik sebagai konsumen menjadi pilar utama dalam dimensi *empathy* yang merefleksikan kedalaman pemahaman serta kesigapan aparatur dalam merespons keperluan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Manifestasi dari atensi ini diwujudkan lewat kerelaan untuk mengulurkan bantuan, menyerap keluhan, serta memformulasikan resolusi yang relevan dengan kondisi riil warga. Berdasarkan kompilasi hasil wawancara, observasi lapangan, dan telaah dokumen, tingkat kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan di Kantor Unit SPAM Paminggir dinilai sudah cukup memadai. Manajemen unit secara aktif menunjukkan ikhtiar untuk menyelami problem warga dalam mengakses air bersih, salah satunya dengan konsisten mengalirkan pasokan air di tengah keterbatasan sarana, didukung oleh komunikasi dua arah yang intensif antara petugas dan warga baik di area administrasi maupun lapangan.

Fenomena empiris tersebut sangat selaras dengan tesis yang dikembangkan oleh Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108). Konstruksi teoretis tersebut menggarisbawahi bahwa dimensi *empathy* atau kepedulian merepresentasikan kapabilitas dan sensitivitas penyedia jasa dalam menerjemahkan ekspektasi pengguna layanan serta memberikan atensi secara individual yang tulus. Keberhasilan jajaran staf dalam menerapkan pendekatan yang humanis dan solutif ini terbukti efektif dalam meminimalkan konflik, sekaligus mampu mendongkrak kepuasan psikologis dan memperkuat rasa percaya masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (perseroda) unit sistem penyedia air minum (SPAM) Paminggir

1. Faktor Pendukung

Elemen akseleratif yang menyokong optimalisasi mutu pelayanan publik berpusat pada faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi kelengkapan sarana administrasi, kondisi prasarana kantor yang memadai, keramahan petugas, serta kejelasan prosedur pelayanan**.** Sarana administrasi seperti komputer, printer, laptop, dan peralatan kerja lainnya yang memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Kondisi prasarana juga mengalami peningkatan setelah renovasi, yang mencakup perbaikan bangunan, penataan ruang, pengecatan, serta peninggian pondasi sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi wilayah yang rawan banjir. Selain aspek fisik, sikap petugas yang ramah, sopan, komunikatif, dan memberikan perhatian kepada masyarakat turut menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Kejelasan prosedur pelayanan juga memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai tahapan, persyaratan, biaya, dan mekanisme penyelesaian layanan.

2. Faktor Penghambat

Sebaliknya, determinan yang mendegradasi performa pelayanan bersumber dari keterbatasan pengadaan peralatan distribusi air, kondisi geografis dan akses wilayah, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum tersedianya media informasi pada kantor unit. Keterbatasan peralatan terlihat dari hanya satu mesin pompa yang beroperasi dari tiga mesin yang tersedia, belum adanya genset, serta keterbatasan peralatan teknis untuk pemeriksaan meter dan perbaikan jaringan. Kondisi geografis yang mengandalkan jalur sungai turut memperlambat mobilitas petugas, pengiriman peralatan, dan kedatangan teknisi. Selain itu, jumlah teknisi dan operator yang terbatas menyebabkan penanganan gangguan dan pemeliharaan pelayanan belum optimal. Ketiadaan media informasi juga menyulitkan masyarakat memperoleh informasi mengenai gangguan distribusi, kendala teknis, dan tarif

pelayanan. Kondisi tersebut menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan berkualitas pada Unit SPAM Paminggir.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyedia Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik, dikarenakan: a) pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), kondisi sarana dan prasarana pelayanan tergolong cukup baik, bedasarkan kondisi komputer, printer, kelengkapan administrasi dan kondisi lingkungan kantor yang memadai, namun pada indikator fasilitas pendukung masih kurang baik, seperti keterbatasan mesin pompa, mesin genset, kelengkapan suku cadang dan alat ukur meter yang masih manual; b) pada dimensi *Reliability* (Keandalan), kehandalan pelayanan dan konsistensi prosedur masih kurang baik akibat keterbatasan sumber daya manusia serta belum konsistennya jadwal distribusi air, penagihan rekening, dan pencatatan meter; c) pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan kemudahan memperoleh informasi masih kurang baik karena penanganan keluhan memerlukan waktu yang relatif lama serta belum tersedianya media informasi bagi masyarakat; d) pada dimensi *Assurance* (Jaminan), kepastian prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik sehingga mampu memberikan kepastian sedangkan transparansi biaya cukup baik dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat; dan e) pada dimensi *Empathy* (Empati), keramahan petugas tergolong baik, sedangkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat tergolong cukup baik melalui kesediaan petugas memberikan pelayanan dan menindaklanjuti keluhan pelanggan. Secara komprehensif, dinamika operasional di unit ini dipengaruhi oleh dua variabel krusial. Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi kondisi sarana administrasi dan prasarana yang memadai, sikap petugas yang ramah, serta adanya prosedur pelayanan yang jelas. Sikap pelayanan ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan serta membantu kelancaran proses pelayanan. faktor penghambat kualitas pelayanan meliputi keterbatasan pengadaan peralatan distribusi air dari kantor induk, kondisi geografis dan akses wilayah, kurangnya jumlah sumber daya manusia, rendahnya respon petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat karena alur kordinasi yang panjang sehingga memperlambat proses petugas untuk menindaklanjuti keluhan, serta tidak tersedianya media informasi di kantor Unit SPAM Paminggir.

DAFTAR PUSTAKA

Alegre, H., Coelho, S. T., Almeida, M. C., & Vieira, P. (2016). *Infrastructure asset management of water services*. IWA Publishing.

Ali, M., Rahman, A., & Putra, D. (2024). Influence of service quality on customer satisfaction in regional water utilities. *Journal of Public Service Quality, 8*(1), 45–59.

Bakker, K., & Kooy, M. (2018). The governance of urban water services. *Annual Review of Environment and Resources, 43*, 183–206.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.

Hering, J. G., Sedlak, D. L., Tortajada, C., Biswas, A. K., & Niwagaba, C. B. (2016). Urban water and sanitation: Sustainability and resilience. *Environmental Science & Technology, 50*(5), 2419–2421.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 tentang Standar Pelayanan Terpadu. (2014).

Kumpel, E., & Nelson, K. L. (2016). Intermittent water supply: Prevalence, practices, and microbial water quality. *Environmental Science & Technology, 50*(2), 542–553.

Lasut, Y., Manopo, J., & Lumenta, D. (2023). Sistem penyediaan air minum dan keberlanjutan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik, 14*(2), 101–113.

Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi ke-3). Salemba Empat.

Mukarom & Laksana (2022). *Manajemen Pelayanan publik.* Bandung: CV Pustaka Stia.

Nadami, A., Setiawan, R., & Urahmah, N. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan model Fitzsimmons. *Jurnal Pelayanan Publik, 9*(1), 25–39.

Natalianto, R., Saputra, A., & Hidayat, R. (2023). Kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 11*(1), 67–78.

Putri, D. A., & Mursyidah, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 5*(2), 88–99.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2017). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Rossman, L. A. (2020). *Water distribution system analysis*. U.S. Environmental Protection Agency.

Rusmawati, E., & Dompak, T. (2023). Responsivitas pelayanan air bersih berbasis kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Daerah, 7*(2), 54–66.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sutrisman, A., Yuliani, S., & Pratama, F. (2023). Transparansi dan akuntabilitas pelayanan air minum daerah. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan, 10*(1), 33–47.

Syahrusiyani. (2023). *Pelayanan publik sektor air minum dan tantangan daerah*.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (Edisi ke-4). Andi Offset.

Water Utility Service Quality Index. (2024). Measuring public water service performance. *International Journal of Water Management, 19*(1), 1–15.