

## PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Putri Mulyani<sup>1</sup>, Reno Affrian<sup>2</sup>, Arpandi<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
E-mail : [mulianiputri935@gmail.com](mailto:mulianiputri935@gmail.com).

### ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara menjalankan pelayanan yang selalu bersangkutan kepada masyarakat. Permasalahannya meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurang tanggap dalam menangani suatu keluhan, peralatan teknis kerja dan teknis lapangan yang berkompeten terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dan mendeskripsikan serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan secara purposive sampling (bertujuan). Analisis data meliputi teknik kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa Penerapan Prinsip Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, dilihat dari: (1) Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan PDAM (2) Papan informasi tentang pengaduan dan perbaikan belum tersedia (3) Lambatnya tindakan penanganan pengaduan perbaikan (4) Pemahaman produk pelayanan PDAM kepada masyarakat luas belum terrealisasikan dengan baik (5) Jumlah alat perbaikan masih terbatas dan manual (6) Teknis lapangan masih terbatas dan kurangnya pelatihan-pelatihan khusus. Faktor pendorong, 1. Pengawasan pimpinan yang tergolong tinggi terhadap petugas, 2. Penyampaian rincian biaya jelas, 3. Tidak meminta biaya tambahan, 4. Kualitas perbaikan sesuai standar dan tempat pelayanan strategis.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, PDAM Hulu Sungai Utara

### ABSTRACT

*The North Hulu Sungai Regency Regional Drinking Water Company (PDAM) carries out services that are always relevant to the community. The problems include a lack of outreach to the community, lack of responsiveness in handling complaints, limited technical work equipment and competent field technicians. This research aims to determine the application of service principles in PDAM Hulu Sungai Utara Regency and describe and analyze the supporting and inhibiting factors that influence it. The research method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. Determining informants using purposive sampling (purposeful). Data analysis includes data condensation techniques, data presentation and drawing conclusions. The results of the research state that the implementation of Service Principles at the North Hulu Sungai Regency Regional Drinking Water Company (PDAM) is quite good, seen from: (1) Lack of public understanding regarding PDAM services (2) Information boards regarding complaints and improvements are not yet available (3) Slowness actions to handle repair complaints (4) Understanding of PDAM service products to the wider community has not been well realized (5) The number of repair tools is still limited and manual (6) Field techniques are still limited and there is a lack of special training. Driving factors, 1. High management supervision of officers, 2. Submission of clear cost details, 3. Not asking for additional costs, 4. Quality of repairs according to standards and strategic service locations.*

**Keywords:** Public Services, PDAM Hulu Sungai Utara

### PENDAHULUAN

Peraturan (Undang-undang RI No.25 Tahun 2009, n.d.) Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat pelayanan kepada masyarakat (publik) tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan kepada masyarakat merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Citra buruk yang masih melekat pada sebagian besar pelayanan yang ada di Indonesia yaitu masih kurangnya profesionalisme dalam melayani masyarakat, kenyataan ini menyadarkan perlu adanya perhatian khusus untuk petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang ditunjukkan kepada masyarakat menuntut adanya kinerja maksimal. Kinerja baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, sedangkan kinerja buruk akan membuat masyarakat menilai karyawan atau petugas tidak menjalankan tugasnya secara maksimal. Salah satu jenis layanan publik saat ini adalah pelayanan air bersih yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kebutuhan air minum terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk semakin pesat. Hal ini mendorong masyarakat yang belum memiliki sumber air minum sendiri akan menghubungi Perusahaan Daerah Air Minum.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan dituntut untuk meningkatkan kinerja hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dan pengadaun pelayanan seperti keberatan atas tagihan rekening dan keluhan meteran air dari masyarakat. Kenyataan demikian, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dihadapkan harus meningkatkan penerapan prinsip pelayanan publik sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Disamping itu, adanya peningkatan pelayanan publik juga harus ada pengelolaan perusahaan yang baik. Tata kelola perusahaan yang baik menjadi salah satu aspek yang mendapatkan perhatian pada perkembangan perusahaan.

Permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya staf berkomunikasi dengan pelanggan baru selama kunjungan rumah (Sambungan Rumah), hal ini disebabkan belum semua prosedur dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat, kurang tanggapnya pihak PDAM dalam menangani suatu keluhan pelanggan, hal ini mengakibatkan keterlambatan penyelesaian dari keluhan tersebut, masih adanya biaya tambahan yang dikeluarkan pelanggan pada saat menerima layanan pemasangan sambungan baru ataupun perbaikan kebocoran pipa, tingkat responsivitas pegawai masih rendah dalam pelayanan pengaduan, perlengkapan teknis kerja belum memadai, hal ini dapat mengganggu proses dalam menangani suatu perbaikan, dan kurangnya sumber daya manusia yang ahli dan profesional dalam menangani masalah kebocoran pipa.

Penelitian ini mengenai Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, pembahasan penelitian ini maka memfokuskan pada teori Menurut (Kepmen Pan No.63 Tahun 2003, n.d.) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam (Herdiyansyah, n.d.) diantaranya adalah sebagai berikut : Prosedur pelayanan; Waktu Penyelesaian; Biaya pelayanan; Produk pelayanan; Sarana dan prasarana; Kompetensi petugas pelayanan.

Penelitian terdahulu oleh (Untari, 2018) mengenai **Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-Tax) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)** dan (Rifa'i Samsul, 2020) mengenai **Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo**. Mengenai

Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo karena hasil dari penelitian ini adalah penerapan manajemen pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal menanggapi dan menangani keluhan pelanggan, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dan pelayanan yang dirasakan pelanggan masih kurang sepenuh hati dalam melayani.

Sedangkan dampak penerapan manajemen pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo, pelanggan belum merasa puas secara maksimal. Sebab masalah yang timbul seperti penulisan alamat yang kurang jelas, respon kurang tanggap dalam mengatasi keluhan, aliran kecil, dan kualitas air yang kurang baik seperti berbau dan berwarna. Solusi untuk mengatasi masalah yang ada pada PDAM adalah untuk pelanggan yang melaporkan keluhan harus melampirkan KTP supaya pihak PDAM tidak perlu mencari-cari rumah pelanggan dengan penulisan alamat yang kurang jelas, sedangkan untuk mengatasi semua keluhan pihak PDAM harus menambah SDM, lalu cara mengatasi aliran kecil pihak PDAM harus rutin mengecek sambungan pipa lama dan menyemprot saluran pipa dengan tekanan yang besar untuk menghilangkan benda-benda yang menyumbat aliran air, dan untuk mengatasi bau dan warna pihak PDAM harus selalu memperhatikan hasil produksi air bersih yang layak untuk dikonsumsi oleh pelanggan

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan kualitatif yaitu untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas mengenai objek penelitian. Menurut (*CRESWELL Qualitative-Inquiry-and-Research-Design-Creswell, n.d.*) mengemukakan penelitian kualitatif yaitu metode-metode untuk mengeksplorasi dari memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah social atau dari kemanusiaan. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut (Pasalong, 2013) "Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah (natural setting) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif". Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya dalam keadaan alamiah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan dengan objek yang dijadikan sumber dalam penelitian adalah : Prinsip pelayanan publik dan Faktor pendukung serta penghambat dalam penerapan prinsip pelayanan publik.

Metode Sumber data dipilih secara *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2013) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu itu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti. Komponen dalam analisis data yaitu Kondensasi data (*data condensation*), Penyajian Data (*data display*), dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan teori (Herdiyansyah, n.d.) meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan.

## 1. Prosedur Pelayanan

Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah baik karena sudah tersedianya SOP tentang alur pemasangan sambungan baru akan tetapi mengenai SOP pengaduan dan perbaikan kepada pelanggan belum tersedia. Hal tersebut dengan tujuan masyarakat akan lebih paham SOP pelayanan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara. Indikator pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik karena dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat atau pelanggan tetap PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara masih terbatas penerima informasi SOP tersebut.

## 2. Waktu penyelesaian

Indikator respon petugas cepat dalam menangani pengaduan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena respon pegawai sudah cepat dalam menanggapi suatu pengaduan masyarakat. Indikator tepat waktu dalam pelaksanaan tugas pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik karena masih banyaknya pengaduan perbaikan lambat ditangani dikarenakan petugas lapangan lebih mengutamakan laporan yang emergency lebih dulu ditangani sedangkan laporan yang lain penanganannya sesuai urutan pengaduan.

## 3. Biaya pelayanan

Indikator rincian biaya pemasangan sambungan baru dan suatu perbaikan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena tarif biaya pemasangan sambungan baru sudah termuat dalam peraturan Bupati HSU yang telah mengatur tarif biaya dan ditetapkan di PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sedangkan dalam perbaikan tidak dipungut biaya apabila yang diperbaiki dari pipa induk sampai kemeter yang bertanggung jawab PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sedangkan apabila yang diperbaiki setelah meter itu tanggung jawab pelanggan dan dapat dikenai biaya sesuai keperluan yang dibeli dan upah petugas lapangan. Indikator tidak meminta biaya tambahan diluar pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena saat pemasangan sambungan baru dan perbaikan peraturan perusahaan tidak boleh memungut biaya tambahan diluar kepada pelanggan, terkecuali dari pelanggan tersebut berinisiatif memberi uang lelah atau makan dan minum kepada petugas lapangan yang bertugas.

## 4. Produk pelayanan

Indikator pemahaman produk pelayanan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada masyarakat luas belum baik karena pegawai PDAM sibuk dengan program-program yang lain. Oleh karena itu, program sosialisasi kepada masyarakat tidak terlaksana. Indikator produk pelayanan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada masyarakat sudah baik karena dalam segi memenuhi syarat air bersih telah sesuai standar Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) dan dalam kualitas perbaikan sudah sesuai standar, oleh karena itu hasil perbaikan tidak cepat rusak.

## 5. Sarana dan Prasarana

Indikator peralatan kerja pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dapat dikatakan alat perbaikan belum sepenuhnya sempurna karena jumlah alat perbaikan masih terbatas dan alat perbaikan masih manual, apabila ada penambahan alat kerja, hal ini dapat lebih memudahkan petugas lapangan agar pengerjaan tugas di lapangan cepat selesai dalam satu hari. Indikator prasarana system pelayanan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena prasarana tempat pelayanan yang luas, tempat yang strategis dan mudah dijangkau pelanggan oleh karena itu nyaman mungkin membuat pelanggan nyaman berada di tempat pelayanan tersebut.

## 6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Indikator jumlah petugas lapangan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik karena petugas lapangan tidak banyak atau dapat dikatakan terbatas sedangkan banyaknya titik kebocoran pipa yang menyebabkan pengerjaan perbaikan sampai berhari-hari baru selesai seperti pada saat setelah bencana banjir surut titik-titik kebocoran pipa sangat banyak. Oleh karena itu, membutuhkan petugas lapangan yang banyak agar dapat mempersingkat pengerjaan suatu perbaikan tersebut. Indikator petugas lapangan yang berkompeten pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik karena masih banyaknya keahlian petugas lapangan didapat dari pengalamannya sendiri bukan dari pelatihan-pelatihan khusus untuk diikutsertakan petugas lapangan agar petugas lapangan lebih paham dan mengerti teknis perbaikan kebocoran pipa dan juga memiliki sertifikat kompetensi petugas lapangan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal tersebut dapat di lihat pada (1) Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan PDAM (2) Papan informasi tentang pengaduan dan perbaikan belum tersedia (3) Lambatnya tindakan penanganan pengaduan perbaikan (4) Pemahaman produk pelayanan PDAM kepada masyarakat luas belum terrealisasikan dengan baik (5) Jumlah alat perbaikan masih terbatas dan manual (6) Teknis lapangan masih terbatas dan masih banyaknya keahlian petugas lapangan didapat dari pengalamannya sendiri bukan dari pelatihan-pelatihan khusus untuk mengikutsertakan petugas lapangan agar petugas lapangan lebih paham dan mengerti teknis perbaikan kebocoran pipa dan memiliki sertifikat kompetensi petugas lapangan.
2. Faktor Pendukung dalam Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah papan informasi pemasangan sambungan baru tersedia, pengawasan pimpinan yang tergolong tinggi terhadap petugas, penyampaian Rincian biaya jelas dan tidak memungut biaya tambahan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dan prasarana pelayanan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah strategis karena tempat pelayanan luas dan mudah dijangkau pelanggan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan PDAM, lambatnya tindakan penanganan dalam menangani pengaduan perbaikan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, terbatasnya peralatan teknis kerja pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, keterlambatan dalam penyelesaian perbaikan kebocoran pipa dan kurangnya pelatihan-pelatihan khusus untuk teknis lapangan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara. (Muhammad Hidayatullah, 2021; Noorrahman, Rizal and Sairin, 2022; Urahmah and Andri, 2023)

**DAFTAR PUSTAKA**

CRESWELL *Qualitative-Inquary-and-Research-Design-Creswell*. (n.d.).

Herdiyansyah. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik*.

Kepmen Pan No.63 Tahun 2003. (n.d.). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Pasalong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*.

Rifa'i Samsul. (2020). *Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan pada PDAM Kabupaten Ponorogo*.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.

Undang-undang RI No.25 Tahun 2009. (n.d.). *Undang-undang Pelayanan Publik*.

Untari, F. (2018). *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PAJAK ONLINE (E-TAX)*.