

KUALITAS PELAYANAN PADA PERSEROAN TERBATAS AIR MINUM TABALONG BERSINAR (PERSERODA) CABANG BANUA LAWAS

Nadia Diniyati¹, Sugianor², Siti Paulina³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : nadiadiniyati.09@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi warga negara dan penduduk melalui barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun, Perseroan Terbatas Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas masih menghadapi beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanannya. Beberapa keluhan dari pelanggan antara lain air yang volume kecil dan kurang bersih, terhentinya pendistribusian air saat listrik padam, serta lambatnya tanggapan petugas terhadap keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perseroan Terbatas Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas cukup baik, tetapi terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, seperti fasilitas pelayanan, ketanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, dan disiplin petugas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan kepada kepala cabang untuk memberikan arahan dan pembinaan kepada pegawai, menambah fasilitas pelayanan, serta meningkatkan responsifitas terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, pelanggan juga diminta untuk memberikan masukan dan menyampaikan keluhan agar kekurangan dalam pelayanan dapat diperbaiki.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perseroan Terbatas,

ABSTRACT

Public service is a series of activities that aim to meet the service needs of citizens and residents through goods, services, or administrative services provided by public service providers. However, the Tabalong Shining Drinking Water Limited Company (Perseroda) Banua Lawas Branch still faces several problems in the quality of its services. Some complaints from customers include small volume and unclear water, stopping water distribution during power outages, and slow response of officers to customer complaints. This study used a qualitative approach method with data collected through observation, interviews, and documentation. The results showed that the service quality of the Tabalong Shining Drinking Water Limited Company (Perseroda) Banua Lawas Branch was quite good, but there were several indicators that needed to be improved, such as service facilities, responsiveness to customer needs, and officer discipline. To improve service quality, it is recommended to branch heads to provide direction and coaching to employees, add service facilities, and increase responsiveness to customer needs. In addition, customers are also asked to provide input and submit complaints so that deficiencies in service can be corrected.

Keywords : Quality, Service, Limited Liability Company,

PENDAHULUAN

Ketersediaan air bersih sangat penting bagi manusia, karena digunakan tidak hanya untuk rumah tangga tetapi juga untuk fasilitas umum. Permintaan air bersih terus meningkat seiring perkembangan populasi manusia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur pelayanan publik yang optimal dan sesuai dengan peraturan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya tergantung pada kualitas dan cara pelayanan tersebut diberikan. Pelayanan publik masih belum sepenuhnya memenuhi harapan, sehingga organisasi publik perlu memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945, negara wajib melayani kebutuhan dasar setiap warga negara, termasuk air bersih. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 menyebutkan bahwa pengembangan penyediaan air minum adalah tanggung jawab pemerintah daerah untuk

memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. PDAM adalah perusahaan yang menyediakan air bersih dan termasuk dalam kategori layanan yang bersifat profit. PDAM memiliki tujuan, visi, dan misi sebagai organisasi pemerintahan. Kualitas PDAM dapat dilihat dari proses pelayanan pegawainya. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan permasalahan terkait keluhan masyarakat tentang volume air yang kecil dan keruh, pemberhentian pendistribusian air saat listrik padam, dan lambatnya respon petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Lestari (2019) mempelajari kualitas pelayanan PDAM di kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan instrumen utama berupa peneliti, sumber data primer, dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM tersebut sudah cukup baik, terutama dalam hal bukti fisik dan empati pegawai. Namun, ada hambatan berupa kurangnya kesadaran pegawai terhadap disiplin waktu. Sementara itu, Cut Rima Melati (2019) meneliti kualitas pelayanan PDAM Tirta Daroy di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy masih kurang baik karena rendahnya daya tanggap dan empati. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain distribusi air macet, air keruh, dan air berbau. Salah satu usaha yang dilakukan oleh PDAM untuk meningkatkan pelayanan adalah menyediakan media sosial resmi untuk pengaduan pelanggan serta melakukan pengecekan rutin dan menerapkan budaya disiplin pegawai. Untuk mengatasi masalah tidak ada air dan air keruh, petugas PDAM Tirta Daroy perlu melakukan pengawasan dan pengecekan rutin dengan benar dan merata agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apa pun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa.

Menurut Goetsch dan Davis menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Nurdin, 2019)

Morgan dan Murgatroyd mengatakan bahwa kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. (Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, 2014)

Pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditunjukkan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Thoha menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang/instansi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintahan merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat. (Anggara, 2016)

Lovelock menyatakan pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya Pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. (Hardiansyah, 2018)

Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:108), mengemukakan ada lima indikator dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 2) *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4) *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- 5) Empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Lenvine dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:116), tolak ukur pelayanan dapat dilihat dari segi responsivitas (*responsiveness*), tanggung jawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*). (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018)

METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data di ambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dengan teknik kodensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *member check*.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pada Perseroan Terbatas Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas

***Realibilty* (kehandalan)**

Realibilitas dalam pelayanan jasa merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan benar. PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas mengukur kualitas realibilitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kesesuaian prosedur yang diberikan. Waktu pelayanan yang jelas sangat penting bagi penyedia dan penerima layanan. Berdasarkan observasi, beberapa petugas terlambat dalam memberikan pelayanan saat sudah masuk jam kerja. Hasil wawancara juga menunjukkan beberapa petugas belum datang saat jam pelayanan dimulai. Meskipun demikian, secara keseluruhan, ketepatan waktu pelayanan di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas cukup baik. Prosedur pelayanan yang diberikan juga terorganisir dan sesuai dengan prosedur yang ada, namun SOP belum disahkan. Secara keseluruhan, petugas PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas cukup baik dalam memberikan prosedur pelayanan, meskipun SOP belum disahkan.

***Tangible* (Bukti Langsung)**

Tangibles adalah kemampuan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas untuk menunjukkan kepada pelanggan tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan bukti dari kesiapan organisasi dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan. Kemampuan ini dapat dilihat dari penyediaan sumber daya manusia yang memadai dan sumber daya lainnya. Namun, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas kurang baik. Beberapa hal yang perlu diperbaiki antara lain adalah tersedianya tempat parkir untuk pelanggan saat melakukan pembayaran rekening bulanan, ruang tunggu yang lebih luas, kotak saran, serta adanya genset untuk memaksimalkan

pendistribusian air saat listrik padam. Selain itu, jumlah petugas di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas cukup baik dalam mendukung pelayanan. Namun, masih terdapat kekurangan pada petugas distribusi yang hanya terdiri dari 2 orang. Untuk meningkatkan pelayanan perbaikan, perlu ditambahkan 1 orang petugas distribusi. Dengan demikian, perlu dilakukan perbaikan pada fasilitas pelayanan dan penambahan petugas distribusi di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas agar kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat lebih baik.

Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap adalah sikap tanggap setiap pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan keinginan melayani konsumen secara cepat. Ketanggapan petugas merupakan kemampuan mereka merespon dengan cepat dan efektif terhadap keluhan pelanggan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Namun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa ketanggapan petugas PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas masih kurang baik. Mereka tidak langsung menanggapi atau memperbaiki keluhan seperti kebocoran pipa dan air yang tidak mengalir ke rumah pelanggan. Hal ini membuat pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun dalam hal pembayaran rekening air sudah cukup cepat, namun dalam hal pelayanan perbaikan masih lambat karena kurangnya peralatan yang memadai.

Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) didefinisikan oleh tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Etika dan moral dalam pelayanan mencakup kesopanan, kejujuran, dan tanggung jawab pegawai. Hal ini penting untuk menciptakan kenyamanan pelanggan. Petugas PT. Air Minum Tabalong bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas telah menunjukkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Mereka sopan, ramah, dan responsif terhadap keluhan pelanggan. Observasi dan wawancara menegaskan bahwa etika petugas dalam memberikan pelayanan telah berjalan baik. Lebih lanjut, moral petugas juga sudah baik karena tidak ada diskriminasi terhadap pelanggan yang datang. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan dengan tidak membedakan orang yang datang lebih dulu. Dalam keseluruhan, etika dan moral petugas PT. Air Minum Tabalong bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas telah menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Empati

Empati dalam lingkungan perusahaan yang berhubungan dengan penyediaan air bersih adalah sikap kepedulian terhadap pelanggan. Ini melibatkan perhatian individu dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan observasi dan wawancara, perusahaan Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas telah memahami keinginan pelanggan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan. Kualitas air yang keruh, volume air yang kecil, dan lambatnya pelayanan perbaikan menjadi masalah yang harus diatasi. Petugas juga belum dapat mengikuti keinginan pelanggan saat terjadi pemadaman listrik karena keterbatasan genset. Selain itu, distribusi air yang tidak merata dikarenakan kapasitas pendistribusian yang tidak mencukupi. Pihak perusahaan selalu berusaha menjaga kualitas air bersih, tetapi masih terkadang terdapat kekeruhan. Dalam hal pelayanan perbaikan, meskipun upaya untuk mempercepat dilakukan, terkadang masih terkendala oleh pekerjaan lain atau kekurangan peralatan sehingga pelanggan harus menunggu. Dalam hal kebutuhan pelanggan, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan masih kurang baik. Masalah kualitas air dan volume air yang kecil disebabkan oleh kecocokan pipa induk yang bocor dan kurangnya pengawasan serta pengujian rutin terhadap kekeruhan air yang diambil dari sungai. Kemampuan mesin pendistribusi untuk menyebarkan air secara merata kepada pelanggan juga menjadi kendala, terutama bagi pelanggan yang jauh dari sumber air utama. Dari hasil observasi dan wawancara, terlihat bahwa petugas perlu meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dengan memperbaiki masalah yang ada.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas

Faktor Penghambat, Pertama kurangnya fasilitas pelayanan, karena tidak ada menyediakan tempat parkir khusus pelanggan dan ruang tunggu yang sempit tidak disediakannya kotak saran, sementara untuk pelayanan perbaikan masih kurang karena tidak memiliki mobil operasional sendiri, peralatan juga masih kurang memadai untuk melakukan perbaikan dan tidak memiliki genset untuk memaksimalkan pendistribusian air ke pelanggan. Kedua kurangnya disiplin petugas, karena petugas lalai dalam menjalankan tugasnya. Faktor Pendorong, benar dalam memberikan prosedur pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, kami menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Banua Lawas cukup baik. Meskipun ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan. Pertama, dalam hal kehandalan, masih ada petugas yang terlambat datang pada jam pelayanan dan SOP belum disahkan. Kedua, fasilitas pelayanan kurang memadai, seperti tempat parkir dan kotak saran. Selain itu, pelayanan perbaikan dan distribusi air masih kurang optimal, karena tidak ada mobil operasional dan genset. Jumlah petugas distribusi atau perbaikan juga terbatas. Ketiga, ketanggapan petugas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam merespon keluhan pelanggan. Meskipun pelayanan pembayaran cukup cepat, namun pelayanan perbaikan mengalami keterlambatan. Keempat, dalam hal jaminan, petugas telah menunjukkan etika dan moral yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Namun, dalam hal empati, keinginan dan kebutuhan pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi, terutama dalam pelayanan perbaikan yang masih belum optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi kurangnya fasilitas, kurangnya disiplin petugas, serta pemberian prosedur pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2016) *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- 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.
- Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Edited by S.H. Lutfiah. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- 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.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.