JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Raudatul Janah[1], Agus Sya'baniArlan[2], Mahdalina[3]
Program Studi Adminstrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: rjnh1992@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan. Sepuluh orang dipilih secara purposive sampling sebagai responden penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan tanggapan terhadap keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan oleh petugas. Persyaratan teknis juga dipenuhi dengan baik. Komunikasi dengan pelanggan baik, tetapi ada beberapa keluhan yang belum terakomodir. Rasa aman dan kepastian hukum dalam mengadukan masalah pelayanan juga baik. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperbaiki. Sarana dan prasarana masih kurang memadai, termasuk peralatan kerja. Penyelesaian keluhan belum optimal, dan tidak ada pos pengaduan pelanggan. Fasilitas penunjang juga perlu ditingkatkan. Direktur PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara disarankan untuk menyediakan alternatif dalam menyampaikan keluhan pelanggan, seperti layanan call center 24 jam. Selain itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana untuk kenyamanan pelanggan.Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan, PDAM, Kabupaten Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of service and customer complaints at Regional Water Supply Companies (PDAMs) in North Hulu Sungai Regency. This research method uses a qualitative approach with interviews, observation, and documentation as data collection techniques. Data is analyzed through data reduction, data presentation, and verification of conclusions. Ten people were selected by purposive sampling as research respondents. The results showed that the quality of service and response to customer complaints in PDAM Hulu Sungai Utara Regency was quite good. Service is straightforward, easy to understand, and easy for officers to do. Technical requirements are also well met. Communication with customers is good, but there are some complaints that have not been accommodated. The sense of security and legal certainty in complaining about service problems is also good. However, there are some inhibiting factors that need to be corrected. Facilities and infrastructure are still inadequate, including work equipment. Complaint resolution has not been optimal, and there is no customer complaint post. Supporting facilities also need to be improved. The Director of PDAM Hulu Sungai Utara Regency is advised to provide alternatives in submitting customer complaints, such as 24-hour call center services. In addition, it is necessary to improve facilities and infrastructure for customer convenience. Keywords: Service Quality, PDAM Hulu Sungai Utara Regency.

Keywords: *Service Quality, Customer Complaints, PDAM, Hulu Sungai Utara Regency*

PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan Pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara Air minum adalah kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup, termasuk manusia. Pengolahan air minum harus diatur dengan efektif dan efisien karena air merupakan sumber daya nasional yang penting. Pengolahan air ini diatur oleh pemerintah berdasarkan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3). Daerah memiliki kewenangan untuk mengelola sumber daya air minum di wilayahnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22

Tahun 1999 tentang pemerintah daerah. PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah perusahaan daerah yang menyediakan air bersih. Tujuan pembentukan PDAM adalah mencukupi kebutuhan air bersih dan ikut mengembangkan perekonomian daerah. PDAM harus memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Namun, PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara menghadapi beberapa masalah dalam pelayanannya. Beberapa keluhan pelanggan meliputi lambatnya penanganan kebocoran pipa, tingginya biaya air meskipun tidak ada pasokan, dan kurangnya tempat pengaduan pelanggan. Masalah ini perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan bisa terjamin. Penelitian ini akan mengkaji kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam penelitian ini, masalah-masalah yang ditemui dalam pelayanan PDAM akan diteliti, seperti lambatnya penanganan kebocoran pipa karena kurangnya teknisi lapangan, tingginya biaya air meskipun tidak ada pasokan, dan kurangnya tempat pengaduan pelanggan. Dengan mengidentifikasi masalah-masalah ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini penting untuk memastikan kepuasan pelanggan dan memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah. Dalam menghadapi tantangan dan perkembangan zaman, pelayanan air bersih menjadi masalah baru di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kualitas layanan yang baik sangat penting bagi konsumen. Oleh karena itu, penilaian kualitas layanan tidak hanya tergantung pada PDAM, tetapi juga ditentukan oleh pengguna layanan tersebut.

Dalam penelitian ini, akan diteliti pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan melibatkan penanganan kebocoran pipa yang lebih cepat, penagihan biaya air yang adil, dan adanya tempat pengaduan pelanggan yang efektif. Dengan penelitian ini, diharapkan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik akan mendukung pembangunan daerah dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Hasil penelitian terdahulu pertama yang dilakukan oleh Yudha Utama (2021) bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pengaduan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan 100 responden. Lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah komitmen, keadilan, visibilitas, daya tanggap, dan jaminan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan perusahaan ini dinilai cukup (Utama, 2021). Penelitian kedua yang dilakukan oleh Yanto Heryanto (2021) bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu di Kabupaten Indramayu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan melibatkan informan kunci dari pengguna jasa PDAM dan Kepala Urusan Layanan Langganan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan hubungan langganan (administrasi dan teknik) perusahaan ini belum optimal, namun aspek empati sudah optimal. Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan juga belum optimal (Heryanto, 2021).

Dari kedua penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perlu ada upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan pelanggan di kedua perusahaan daerah air minum tersebut. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai panduan dalam upaya perbaikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas sangat penting dalam bisnis dan non bisnis. Dalam KBBI, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajad, atau mutu. SNI 19-8402-1991 mendefinisikan

kualitas sebagai ciri dan karakteristik produk atau jasa yang memuaskan kebutuhan. Kebutuhan adalah spesifikasi dalam kontrak atau kriteria yang harus ditentukan terlebih dahulu. Menurut Tjiptono, kualitas adalah kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*) yang memenuhi harapan pelanggan. Menurut Sunyoto, kualitas adalah ukuran bahwa barang atau jasa memiliki nilai guna yang diinginkan (Sunyoto, 2012). Menurut Kotler, kualitas adalah sifat produk atau pelayanan yang memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas dapat dicapai dengan memaksimalkan tujuan perusahaan. Semakin baik kualitas yang dihasilkan, semakin baik reputasi perusahaan.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik akan mendukung efisiensi pembiayaan, mengurangi beban bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik dapat diukur dari indeks kepuasan masyarakat. Pelayanan publik dapat juga dilakukan bekerja sama dengan pihak swasta untuk mencapai kepuasan maksimal. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan untuk memberikan kepastian kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik adalah memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan warga negara atau masyarakat sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan harus dilakukan secara profesional dan menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan orang yang dilayani. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mewajibkan negara untuk melayani warga negara dan penduduk dalam kerangka pelayanan publik. (Pasalong, 2018)

Pelayanan publik dapat diberikan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah, serta BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan publik menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Pelayanan publik juga dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kesatuan . Pelayanan publik harus dilakukan secara profesional dan berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan dalam memberikan pelayanan. Interaksi antara masyarakat dan pegawai dalam organisasi penting dalam pelayanan publik. Komunikasi juga merupakan hal yang penting dalam melayani masyarakat untuk mengetahui kebutuhan mereka. (Hayat, 2017)

Pengertian pelayanan publik adalah kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk. Dengan pelayanan publik yang baik, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembiayaan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan Publik mengacu pada prinsip-prinsip Kesederhanaan yang dijelaskan oleh Ratminto dan Winarsih (2013). Prinsip-prinsip ini termasuk kejelasan persyaratan, kepastian waktu, akurasi produk, keamanan, tanggung jawab penyelesaian masalah, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, serta kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan. Selain itu, kenyamanan juga penting dengan memberikan lingkungan pelayanan yang tertib, nyaman, bersih, rapi, indah, sehat, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013)

PDAM adalah perusahaan daerah yang menyediakan air bersih dan diawasi oleh pemerintah. Seluruh daerah diwajibkan mendukung penyediaan air bersih di daerah perkotaan dan daerah. Aturan pemerintah nomor 28 tahun 1975 mengatur pengalihan bentuk perusahaan air minum

menjadi perusahaan daerah, sedangkan aturan pemerintah no 32 tahun 1980 mengatur tentang pengelolaan PDAM. Peraturan ini menjadi dasar operasional PDAM di setiap daerah.

METODE

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif- kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber data diambil melalui penarikan secara *purposive sampling* berjumlah 10 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, tringulasi, analisis kasus negatif dan mengadakan *membercheck*. (Sugiyono, 2014)

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara

Kesederhanaan

Pelayanan publik harus dilakukan dengan kesederhanaan agar prosedur dan tata cara pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan untuk warga negara dan penduduk. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada masyarakat sudah baik dan harus mengutamakan kemudahan bagi masyarakat. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan tersendiri dan membuat konsumen merasa puas. Kemudahan pelayanan juga terlihat dari observasi petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa berbelit-belit. Keluhan pelanggan juga harus mudah dipahami agar pelayanan bisa disesuaikan dan memberikan kemudahan kepada pelanggan. Pelayanan umum merupakan kegiatan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kejelasan

Kejelasan adalah persyaratan teknis administrasi dalam pelayanan publik. Ini melibatkan unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang muncul. Biaya pelayanan publik dan prosedur pembayarannya juga harus terperinci. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan. Ini bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Kejelasan pelayanan harus dijaga agar penerima layanan memahami dengan jelas apa yang mereka terima.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa persyaratan teknis pelayanan keluhan pelanggan PDAM cukup baik. Petugas menangani berbagai keluhan pelanggan dengan baik dalam hal kualitas dan kuantitas. Mereka berusaha menyelesaikan pekerjaan mereka secepat mungkin. Observasi peneliti juga menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam pelayanan keluhan. Petugas melayani pelanggan sesuai dengan antrian dan tugas mereka. Keluhan pelanggan diselesaikan setiap harinya melalui telepon atau kunjungan langsung.

Tidak ada biaya yang dipungut dalam pelayanan keluhan pelanggan, sesuai dengan peraturan. Biaya yang dikeluarkan oleh organisasi untuk mendapatkan layanan atau barang adalah sebuah investasi. Tetapi dalam pelayanan keluhan, tidak dikenakan biaya tambahan kepada pelanggan. Secara keseluruhan, kejelasan, tanggung jawab, dan biaya dalam pelayanan keluhan pelanggan PDAM sudah baik.

Kepastian Waktu

Pelayanan publik yang baik sangat penting dalam pelayanan perizinan. Instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, dan perusahaan swasta harus memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat. Komunikasi adalah aspek penting dalam mencapai tujuan organisasi. Citra dan efisiensi organisasi bisnis terhubung langsung dengan sistem komunikasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi dalam pelayanan keluhan pelanggan sudah baik. Setiap kantor cabang PDAM memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan. Observasi juga menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan keluhan sudah baik. Kesimpulannya, komunikasi dalam pelayanan keluhan pelanggan sudah baik di PDAM.

Akurasi

Masyarakat harus mendapatkan pelayanan optimal yang mencerminkan prinsip pelayanan prima, seperti mengutamakan pelanggan, memiliki sistem yang efektif, dan melayani dengan hati nurani. Pelayanan publik diselenggarakan oleh organisasi sektor publik seperti pemerintah, lembaga independen, dan lembaga swasta. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Namun, dari hasil wawancara dan observasi, terlihat bahwa pelayanan belum baik karena keluhan masyarakat terkait distribusi air PDAM yang tidak menentu, tidak terjadwal, dan tidak ada sarana pengaduan konsumen di kantor tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan agar masyarakat merasa puas.

Keamanan

Pelayanan publik harus memiliki pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang wajib diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keamanan Pelayanan berarti keamanan lingkungan unit penyelenggara layanan atau sarana yang digunakan agar masyarakat merasa tenang menghadapi risiko yang bisa timbul dari pelaksanaan pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan keluhan pelanggan sudah memberikan rasa aman dan dilakukan sesuai dengan peraturan. Observasi juga menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan aman dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan bagi warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam pelayanan keluhan pelanggan sudah baik, dengan persyaratan yang harus dipenuhi seperti Kartu Pelanggan PDAM/Bukti Pembayaran Rekening Air, keluhan teknis, dan non teknis. Dokumentasi juga menunjukkan bahwa prosedur keluhan pelanggan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Tanggung Jawab

Pemerintah bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat dalam mencapai kesejahteraan. Tugas pemerintahan dapat disimpulkan menjadi tiga fungsi, yaitu pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Namun, pelayanan yang diterima oleh masyarakat kurang berkualitas dan pemahaman pemerintah tentang pentingnya pelayanan juga kurang. Hal ini menunjukkan kurangnya tanggung jawab aparat pemerintah. Observasi menunjukkan bahwa penyelesaian keluhan masih perlu perbaikan, terutama terkait distribusi air PDAM yang tidak terjadwal dan tidak adanya layanan pengaduan konsumen di kantor. Masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pelayanan yang baik meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Sarana dan prasarana yang memadai termasuk peralatan kerja dan sarana teknologi juga perlu dipenuhi. Namun, hasil wawancara dan observasi menunjukkan kurangnya sarana dan prasarana yang baik dalam pelaksanaan pelayanan keluhan pelanggan, seperti kurangnya jumlah kursi dan ruang pelayanan yang sempit. Peralatan kerja juga terbatas, sehingga mengganggu kelancaran update data. Pengembangan peralatan kerja sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Peralatan kerja bukan hanya obyek bendawi, tetapi juga mengandung pengetahuan, keterampilan, perjuangan, gagasan, dan pengalaman masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sarana, prasarana, dan peralatan kerja agar pelayanan menjadi lebih baik dan nyaman bagi masyarakat.

Kemudahan Akses

Pelayanan yang baik meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Sarana dan prasarana yang memadai termasuk peralatan kerja dan sarana teknologi juga perlu dipenuhi. Namun, hasil wawancara dan observasi menunjukkan kurangnya sarana dan prasarana yang baik dalam pelaksanaan pelayanan keluhan pelanggan, seperti kurangnya jumlah kursi dan ruang pelayanan yang sempit. Peralatan kerja juga terbatas, sehingga mengganggu kelancaran update data. Pengembangan peralatan kerja sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Peralatan kerja bukan hanya obyek bendawi, tetapi juga mengandung pengetahuan, keterampilan, perjuangan, gagasan, dan pengalaman masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sarana, prasarana, dan peralatan kerja agar pelayanan menjadi lebih baik dan nyaman bagi masyarakat.

Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan

Pelayanan publik harus disiplin, sopan, dan ramah. Standar pelayanan harus diikuti oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas PDAM di Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah disiplin dalam menangani keluhan pelanggan. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama. Kualitas pelayanan publik perlu diukur untuk menentukan apakah baik atau buruk. Kesopanan dan keramahan petugas juga penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas sangat sopan dan ramah dalam melayani dan saling menghargai. Hasil observasi juga mengonfirmasi hal ini. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Utara baik dalam hal disiplin, kesopanan, dan keramahan.

Kenyamanan

Kenyamanan pelayanan adalah penilaian dari pelanggan terhadap waktu yang digunakan dan usaha yang dilakukan dalam tindakan pembelian atau pemakaian jasa. Standar waktu dan hasil dapat ditetapkan untuk mengukur pelaksanaan pelayanan. Dengan adanya standar manajemen, kegiatan pelayanan dapat direncanakan, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi agar memuaskan pihak yang mendapatkan pelayanan. Sikap sopan dan santun dalam pelayanan sudah baik, petugas yang sopan dan ramah menyapa masyarakat. Namun, peralatan kerja kurang memadai dengan kurangnya jumlah kursi pelayanan, ruang pelayanan yang sempit, dan tidak tersedianya pendingin ruangan. Pelayanan yang baik sangat penting untuk menarik konsumen dan memastikan kepuasan mereka. Untuk itu, perlu perbaikan dalam hal peralatan kerja demi kenyamanan masyarakat.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor penghambat adalah minimnya sarana dan prasrana, kurangnya sosialisasi yang dilakukan, keluhan masyarakat yang belum terakomodir, tidak adanya pos pengaduan pelanggan.
2. Faktor pendukung adalah adanya kepastian penyelesaian pekerjaan, tidak ada pungutan biaya, respon yang baik terhadap keluhan pelanggan, petugas melakukan tugasnya.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Pelayanan mudah dipahami dan dilakukan oleh petugas. Persyaratan teknis, tanggung jawab, dan biaya pelayanan juga baik. Komunikasi dalam pelayanan keluhan pelanggan diberikan dengan baik di setiap kantor cabang PDAM. Namun, produk pelayanan masih belum baik karena keluhan masyarakat terhadap distribusi air PDAM belum terakomodir dengan baik. Pelayanan keluhan pelanggan dilakukan dengan rasa aman sesuai dengan peraturan dan kepastian hukum. Namun, penyelesaian keluhan masih belum baik karena tidak adanya pos pengaduan konsumen di kantor tersebut. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan keluhan pelanggan masih kurang baik, termasuk tersedianya peralatan kerja. Meskipun mudah dijangkau, lingkungan pelayanan masih belum optimal dengan kurangnya fasilitas penunjang seperti toilet dan ruang istirahat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keluhan pelanggan terdiri dari faktor penghambat, seperti minimnya sarana dan prasarana, kurangnya sosialisasi, keluhan yang belum terakomodir, dan tidak adanya pos pengaduan pelanggan, serta faktor pendukung, seperti kepastian penyelesaian pekerjaan, tidak ada pungutan biaya, respon yang baik terhadap keluhan pelanggan, dan pelaksanaan tugas petugas.

Disarankan kepada Direktur PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara agar menyediakan alternatif untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan mereka seperti layanan call center 24 jam seperti yang telah diterapkan pada beberapa PDAM serta diperlukan saran dan prasarana yang memadai untuk kenyamanan para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo.

Heryanto, A. (2021) *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus Di Kelurahan Margadadi). Cirebon*. Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI).

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.

Pasalong, H. (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013) *Manajemen Pelayanan 'Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal'*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sugiyono (2014) *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.

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.

Utama, Y. (2021) *Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin*. Universitas Sriwijaya Palembang.