JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 1, No. 3, 2024

KUALITAS PELAYANAN PADA PT.AIR MINUM TABALONG BERSINAR (PERSERODA) CABANG KELUA KABUPATEN TABALONG

Amelia Nurul Husna[1], Irza Setiawan[2], Agus Sya'bani Arlan[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA), Amuntai
Email : amelianuruhusna239@gmail.com

ABSTRAK

PT.Air Minum Tabalong Bersinar merupakan perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Tabalong yang menyediakan air bersih untuk masyarakat Kecamatan kelua. Namun, PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong masih menghadapi beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanannya. Beberapa keluhan dari pelanggan antara lain seperti volume air tidak merata dan air yang dihasilkan terkadang keruh, sarana pelayanan yang kurang, serta terhentinya air ketika listrik padam. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong cukup baik, tetapi terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, seperti fasilitas pelayanan, 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.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan, PT. Air Minum Tabalong Bersinar.

ABSTRACT

PT. Air Minum Tabalong Bersinar is a regional company owned by the Tabalong District Government that provides clean water for the residents of Kelua Subdistrict. However, PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Branch in Kelua, Tabalong District, still faces several issues in the quality of its services. Some complaints from customers include uneven water volume, occasionally cloudy water, inadequate service facilities, and water supply interruptions during power outages. This research uses a qualitative approach with data collected through observation, interviews, and documentation. The research results indicate that the service quality of PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Branch in Kelua, Tabalong District, is quite good, but there are several indicators that need improvement, such as service facilities and staff discipline. To improve service quality, it is recommended for the branch manager to provide guidance and supervision to employees, add service facilities, and enhance responsiveness to customer needs.

***Keywords** : Quality, Service, P Air Minum Tabalong Bersinar.*

PENDAHULUAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar bagi manusia, sehingga ketersediaannya amatlah penting. Dalam keseharian air dimanfaatkan tidak hanya terbatas untuk keperluan rumah tangga, tetapi juga untuk fasilitas umum, sosial dan ekonomi. Kebutuhan air bersih terus meningkat seiring dengan perkembangan populasi manusia. Melalui pertumbuhan penduduk, terjadi pergerakan dinamik dalam masyarakat baik dalam segi kepadatan, sosial maupun ekonomi, sehingga kebutuhan dan permintaan air bersih pun akan terus meningkat.

Pelayanan oleh pemerintah seiring pula di sebut pelayanan umum. Pengertian pelayanan umum berdasarkan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Keputusan Mentri Pendayungan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemeintahan dipusat, didaerah, dilingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk baran dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pemberi playanan adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pelayanan umum.

(Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) menjadi acuan penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Keseimbangan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ketersediaan air bersih sangat penting bagi manusia, karena digunakan tidak hanya untuk rumah tangga tetapi juga untuk fasilitas umum. Air bersih bukan hanya penting untuk menunjang kehidupan sehari-hari di rumah tangga, tetapi juga berperan vital dalam menopang berbagai sektor kehidupan, seperti pertanian, industri, dan pariwisata. Permintaan air bersih terus meningkat seiring perkembangan populasi manusia. Melalui pertumbuhan penduduk, terjadi pergerakan dinamik dalam masyarakat baik dalam segi kepadatan, sosial maupun ekonomi, sehingga kebutuhan dan permintaan air bersih pun akan terus meningkat.

Pelayanan oleh pemerintah seiring pula di sebut pelayanan umum. Pengertian pelayanan umum berdasarkan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Keputusan Mentri Pendayungan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemeintahan dipusat, didaerah, dilingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberi pelayanan adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pelayanan umum.

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 25 Tahun 2009)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 Kelua Kabupaten Tabalong.

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 ataumelebihi 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 instintusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat. (Anggara, 2016)

Agung Kurniawan dalam Harbani (Pasolong, 2017) beliau mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mahmudi, beliau mengemukakan bahwa pelayana publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Lovelock menyatakan (Hardiansyah, 2018) 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.

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), responsibilitas (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 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis melalui tahap reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *member check*.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali makna dan pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan yang diberikan oleh PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong. Wawancara dilakukan dengan para pelanggan dan karyawan untuk mendapatkan informasi lebih detail tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian ini, seperti laporan keuangan, prosedur pelayanan, dan peraturan perusahaan.

Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 11 orang. Penarikan sampel secara purposive sampling dilakukan dengan memilih responden yang dianggap memiliki informasi yang relevan dengan penelitian ini. Responden yang dipilih terdiri dari pelanggan dan karyawan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua

Kabupaten Tabalong. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi dilakukan untuk menyederhanakan data yang telah dikumpulkan. Tahap penyajian data dilakukan untuk menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk yang mudah dipahami. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan untuk menarik kesimpulan dari data yang telah disajikan.

Uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan member check. Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan valid. Peningkatan ketekunan dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan konsisten dan tidak bias. Triangulasi dilakukan untuk memvalidasi data yang dikumpulkan dengan menggunakan sumber data yang berbeda. Analisis kasus negatif dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya mencakup sisi positif, tetapi juga sisi negatif dari kualitas pelayanan yang diberikan. Penggunaan bahan referensi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan teori dan konsep yang relevan. Member check dilakukan untuk memvalidasi data yang dikumpulkan dengan meminta pendapat dari para ahli dan responden.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong

Realibilty (kehandalan)

Realibilitas dalam pelayanan jasa merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan benar. Dalam hal ini organisasi sebagai penyedia pelayanan dan member pelayanan jasa harus memiliki kemampuan untuk dapat diandalkan. Pegawai harus menunjukkan performance terbaik nya ketika proses pelayanan terjadi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa. PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong 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. Kehandalan dalam pelayanan berarti bahwa perusahaan dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelanggan yang merasakan kehandalan dalam pelayanan akan merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam menggunakan jasa perusahaan. Keandalan dalam pelayanan juga merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pelanggan yang merasakan keandalan dalam pelayanan akan lebih mudah percaya bahwa perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, pelanggan yang merasakan kehandalan yang buruk dalam pelayanan akan cenderung tidak percaya bahwa perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan observasi, ketetapan waktu dalam pelayanan cukup baik, pegawai di loket pembayaran melakukan pelayanan dimulai pukul 08.00 sampai pukul 12.00 bahkan terkadang sampai pukul 13.00 hal ini dikarenakan adanya pelanggan yang datang agak siang. Sedangkan untuk layanan pendistribusian air bersih seharusnya 24 jam. Namun, ketika listrik padam maka pendistribusian air bersih juga ikut terhenti pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong cukup baik. Prosedur pelayanan yang diberikan juga terorganisir dan sesuai dengan prosedur yang ada, SOP sudah ada dan disahkan. Secara

keseluruhan, petugas PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang kelua Kabupaten Tabalong sudah cukup baik. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan keuntungan perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima akan lebih cenderung untuk menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional. Pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional akan membuat pelanggan merasa dihargai dan dipedulikan.

***Tangible* (Bukti Langsung)**

Tangibles adalah kemampuan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong untuk menunjukkan kepada pihak pelanggan tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Tangibles merupakan bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Tangibles juga merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Tangibles dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan oleh pelanggan. Hal ini meliputi fasilitas fisik, seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dan tempat sampah, serta penampilan dan perilaku petugas. Tangibles juga mencakup aspek-aspek lain, seperti sistem informasi, dokumen, dan komunikasi. Tangibles merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pelanggan yang merasakan tangible yang positif akan lebih mudah percaya bahwa perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, pelanggan yang merasakan tangible yang negatif akan cenderung tidak percaya bahwa perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika indikator yang disarankan oleh masyrakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai 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. Jadi untuk mengukr dimensi dari tangible dalam upaya mengetahui kualitas PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong 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 dan sarana tempat duduk, kotak saran, serta adanya genset untuk memaksimalkan pendistribusian air saat listrik padam pada PT. Air MInum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong. Selain itu jumlah petugas pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong sudah baik dalam mendukung pelayanan. Namun, masih terdapat kekurangan pada pendistribusian air yang ketika listrik padam maka air tidak mengalir dan membutuhkan waktu yang lama serelah listik menyala air tersebut baru bisa di distribusikan kembali.Untuk meningkatkan pelayanan perbaikan, perlu disediakan nya sarana penujang seperti genset yang mampu beroprasi mengatasi masalah pendistribusian air bersih tersebut.Dengan demikian, perlu dilakukan perbaikan pada fasilitas pelayanan dan pendistribusian air bersih di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong agar kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat lebih baik. Dengan meningkatkan tangible, PT. Air Minum

Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

***Responsiveness* (daya tanggap)**

Responsiveness atau daya tanggap adalah sikap tanggap setiap pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan keinginan melayani konsumen secara cepat. Sebagai pemeberi layanan jasa, pegaai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong Sebagai pemberi layanan jasa, pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong diharuskan bekerja dengan professional dan kesiapan dalam pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pelayanan yang diberikan kwpada pelanggan harus dilakukan dengan penuh dedikasi dan komitmen untuk mencapai kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan sebuah bisnis. Pelayanan yang baik dan responsif akan membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Pelanggan akan merasa nyaman dan senang berbisnis dengan perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan membuat pelanggan merasa kecewa dan tidak puas. Pelanggan mungkin akan berpindah ke perusahaan lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang baik dan responsif akan membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Pelanggan akan merasa nyaman dan senang berbisnis dengan perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan membuat pelanggan merasa kecewa dan tidak puas. Pelanggan mungkin akan berpindah ke perusahaan lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi setiap pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan loyal terhadap perusahaan. Pelanggan yang loyal akan terus berbisnis dengan perusahaan dan akan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Pelayanan yang baik dan responsif juga akan membantu perusahaan untuk meningkatkan reputasi dan citra perusahaan di mata masyarakat. Perusahaan yang memiliki reputasi yang baik akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan mitra bisnis. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layananya buruk bahkanakan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri. Responsiveness ini harus ditunjukkan dengan sebaik mungkin agar masyarakat Kecamatan Kelua menilai bahwa para petugas pemberi pelayanan telah menjalankan sikap responsif kepada masyarakat sebagai pelanggan dalam penyediaan air bersih secara maksimal dan memuaskan. Ketanggapan petugas merupakan kemampuan mereka merespon dengan cepat dan efektif terhadap keluhan pelanggan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa ketanggapan petugas PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong masih cukup baik. Pegawai perlu waktu untuk keluhan pelanggan air yang mengalir keruh dan air lambat mengalir ketika listrik sudah nyala untuk menormalkan nya kembali.

***Assurance* (jaminan)**

Assurance (jaminan) didefinisikan oleh tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Etika dan moral dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan baik atau buruknya sifat pegawai dalam memberikan pelayanan seperti pelayanan mencakup kesopanan, kejujuran, dan tanggung jawab pegawai. Hal ini penting untuk menciptakan kenyamanan pelanggan. Petugas PT. Air Minum Tabalong bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong telah menunjukkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Mereka sopan, ramah, dan responsive terhadap keluhan pelanggan. Etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus diperhatikan agar pelanggan merasa nyaman terhadap cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepadanya.

Observasi dan wawancara menegaskan bahwa etika dan moral petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik. Mereka melayani pelanggan dengan sopan dan Ramah walaupun terkadang Pegawai dalam melayani pelanggan agak kasar. Oleh karena itu, penting bagi setiap pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan loyal terhadap perusahaan. Pelanggan yang loyal akan terus berbisnis dengan perusahaan dan akan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Assurance juga dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan bahwa mereka dapat diandalkan dan kompeten. Pelanggan yang merasakan assurance yang positif akan lebih mudah percaya bahwa perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, pelanggan yang merasakan assurance yang negatif akan cenderung tidak percaya bahwa perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang baik dan responsif juga akan membantu perusahaan untuk meningkatkan reputasi dan citra perusahaan di mata masyarakat. Perusahaan yang memiliki reputasi yang baik akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan mitra bisnis. Dengan menerapkan etika dan moral yang baik dalam memberikan pelayanan, perusahaan dapat membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat. Hal ini akan berdampak positif bagi perusahaan, baik dari segi finansial maupun reputasi. Assurance merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan keuntungan perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima akan lebih cenderung untuk menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

Empati

Empati dalam lingkungan perusahaan yang berhubungan dengan penyediaan air bersih adalah sikap kepedulian terhadap pelanggan. Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan penyediaan air bersih. Ini melibatkan perhatian individu dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan observasi dan wawancara, perusahaan Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong telah memahami keinginan pelanggan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan. Kualitas air yang keruh, dan volume air yang kecil. Petugas juga belum dapat mengikuti keinginan pelanggan saat terjadi pemadaman listrik karena tidak mampu dalam penggunaan 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 kebutuhan pelanggan, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan masih kurang baik. Masalah kualitas air dan volume air yang kecil disebabkan oleh kemampuan mesin yang ada di PT.Air minum Tabalong Bersinar (Perseroda) cabang Kelua Kabupaten Tabalong tidak sesuai dengan Jumlah Pelanggan yang ada mengakibatkan pembagian air tidak merata. 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. Empati dalam pelayanan sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan jika perusahaan menunjukkan empati terhadap mereka. Perusahaan yang menunjukkan empati akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan mitra bisnis. Empati juga dapat membantu perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan menunjukkan empati, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini akan berdampak positif bagi perusahaan, baik dari segi finansial maupun reputasi.

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

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong dapat dibagi menjadi dua, yaitu faktor penghambat dan faktor pendorong. Faktor penghambat adalah faktor-faktor yang dapat menghambat atau menurunkan kualitas pelayanan, sedangkan faktor pendorong adalah faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor Penghambat, Pertama kurangnya fasilitas pelayanan, karena tidak ada menyediakan tempat parkir khusus pelangaan dan ruang tunggu yang sempit tidak disediakannya kotak saran,tempat duduk yang kurang untuk antrian pelanggan dalam pembayaran rekening, kedua kurangnya disiplin karyawan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan PT.Air Minum Tabalong Bersinar (Pereroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong. karena petugas lalai dalam menjalankan tugasnya terutama pada bagian teknin operator. Ke tiga Jarak pelanggan dari PT.Air minum Tabalong Bersinar (Perseroda), ke empat kurang nya perhatian pegawai terhadap kenyamanan saat berada pada PT.Air minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong hal ini terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak kantor kepelanggan.

Faktor Pendorong yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan adalah pemberian prosedur pelayanan yang benar dan jumlah petugas yang memadai. Prosedur pelayanan yang benar akan membantu pelanggan untuk memahami proses pelayanan yang diberikan. Jumlah petugas yang memadai akan membantu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, kami menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong cukup baik. Perusahaan telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan dapat lebih baik. Meskipun ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan. Pertama fasilitas pelayanan kurang memadai, seperti tempat parkir, ruang tunggu dan kursi untuk antri di loket yang kurang dan kotak saran. Hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pelanggan yang datang untuk mengurus keperluan air bersih. Kurangnya tempat parkir menyebabkan pelanggan kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya, sedangkan kurangnya ruang tunggu dan kursi membuat pelanggan harus menunggu dengan berdiri atau duduk di lantai. Kotak saran yang tersedia juga kurang memadai, sehingga pelanggan sulit untuk memberikan saran dan masukan terkait pelayanan

yang diberikan. kedua, kebutuhan pelanggan kurang baik dikarenakan banyaknya pelanggan yang mengeluh Volume air yang kecil dan terkadang air yang dihasilkan keruh disebabkan karena kemampuan mesin yang ada tidak sesuai dengan jumlah pelanggan yang mengakibatkan pembagian air tidak merata. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari Faktor penghambat diantaranya meliputi kurangnya fasilitas, kurangnya disiplin petugas, jarak pelnggan dari PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong dan kurang nya perhatian pegawai serta Faktor pendorong yaitu pemberian prosedur pelayanan yang baik dan jumlah petugas yang memadai. Kurangnya fasilitas berdampak pada ketidaknyamanan pelanggan dalam menunggu pelayanan. Kurangnya disiplin petugas menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak konsisten dan terkadang lambat. Jarak pelanggan dari PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong yang jauh menyulitkan pelanggan untuk mengakses pelayanan. Kurangnya perhatian pegawai menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang ramah dan profesional. Pemberian prosedur pelayanan yang baik dan jumlah petugas yang memadai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan dapat lebih baik. PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua Kabupaten Tabalong harus terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bersaing di pasar dan mempertahankan keberlangsungan usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

Anggara, S. (2016) Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV.Pustaka Setia.

Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.

Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, Cross-border, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, Administraus, 7(2), pp. 38–53.

Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014) Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Febriadi, H. (2022) ‘KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA’, Al Iidara Balad, 4(2), pp. 34–41.

Hardiansyah (2018) Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media.

Hidayatullah, G.M. (2024) ‘PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 3(3), pp. 1219–1229.

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.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2(12), pp. 5475–5481.

Nurdin, I. (2019) Kualitas Pelayanan Publik. Edited by S.H. Lutfiah. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', Al'iidara Balad, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', INOVATIF, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', Al Iidara Balad, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', Al Iidara Balad, 4(2), pp. 22–27.

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.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

.