

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
UNIT IKK AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH
KABUPATEN BARITO TIMUR**

Pathul Janah¹, Siti Raudah², Yusran Fahmi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail : jannahulpat@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit perusahaan milik daerah yang bergerak dalam pelayanan air bersih untuk masyarakat umum. Dalam proses pelayanan air bersih oleh PDAM Kecamatan Dusun Tengah masih terjadi beberapa permasalahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penarikan informan menggunakan *purposive sampling* yang berjumlah 11 orang setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data merangkum dan memfokuskan pada hal penting, penyajian data informasi yang tersusun untuk menarik kesimpulan, kesimpulan dan verifikasi tahap akhir dalam proses analisis data. Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik, dari penampilan petugas dan kenyamanan tempat pelayanan kurang baik, serta tempat yang kurang nyaman karena adanya beberapa fasilitas yang kurang, standar pelayanan yang kurang baik karena terkadang pengaliran air masih keruh dan kemampuan petugas juga kurang baik dalam hal menyelesaikan pekerjaannya, pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat kurang baik karena kekurangan pegawai di unit, jaminan tepat waktu pelayanan kurang baik, kecermatan petugas yang kurang baik, dan kedisiplinan petugas cukup baik karena mereka sudah hadir sesuai jam yang ditentukan, merespon setiap pelanggan cukup baik, dan jaminan kepastian biaya cukup baik, mendahulukan kepentingan pengguna layanan cukup baik karena mereka mengutamakan pelanggan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun cukup baik karena memang seharusnya ramah dan sopan santun.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan, PDAM

ABSTRACT

Regional Drinking Water Company is one of the regional-owned company units engaged in clean water services for the general public. In the process of clean water services by PDAM Dusun Tengah District, there are still several problems in services to the community. The research method is descriptive qualitative. Data collection techniques are interviews, observations and documentation. The informant drawing technique uses purposive sampling totaling 11 people after the data is collected then analyzed using data reduction techniques to summarize and focus on important things, presentation of structured information data to draw conclusions, conclusions and verification of the final stage in the data analysis process. Service Quality at the Regional Drinking Water Company Unit IKK Ampah, Dusun Tengah District, East Barito Regency is not good, from the appearance of the officers and the comfort of the service place is not good, and the place is not comfortable because there are several facilities that are lacking, poor service standards because sometimes the water flow is still cloudy and the ability of the officers is also not good in terms of completing their work, service with fast and precise time is not good because of the lack of employees in the unit, the guarantee of timely service is not good, the accuracy of the officers is not good, and the discipline of the officers is quite good because they have been present according to the specified time, responding to each customer is quite good, and the guarantee of certainty of costs is quite good, prioritizing the interests of service users is quite good because they prioritize customers, serving with a friendly and polite attitude is quite good because it should be friendly and polite.

Keywords: Quality, service, PDAM

PENDAHULUAN

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia. Air menjadi kebutuhan dasar manusia, air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengelolaan industri sehingga fungsi air tidak hanya sebatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja.

Dalam Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air (SDA) bahwa air merupakan kebutuhan dasar hidup manusia yang dikaruniakan oleh Tuhan Yang Maha Esa bagi seluruh bangsa Indonesia, bahwa air sebagai bagian dari sumber daya air merupakan cabang produksi penting dan menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh negara untuk dipergunakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Bahwa dalam menghadapi ketidakseimbangan antara ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat, sumber daya air perlu dikelola dengan memperhatikan fungsi sosial, lingkungan hidup, dan ekonomi secara selaras untuk mewujudkan sinergi dan keterpaduan antarwilayah, antarsektor dan antargenerasi guna memenuhi kebutuhan rakyat atas air, bahwa dengan diberlakukannya kembali undang-undang nomor 11 tahun 1974 tentang pengairan setelah undang-undang nomor 7 tahun 2004 tentang sumber daya air dibatalkan oleh Mahkamah Konstitusi, masih terdapat banyak kekurangan dan belum dapat mengatur secara menyeluruh mengenai pengelolaan sumber daya air sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan hukum masyarakat sehingga perlu diganti.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Barito Timur Nomor 2 tahun 2022 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Janang Kabupaten Barito Timur bahwa Pemerintah Daerah bertanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan umum yang merupakan hak setiap warga salah satunya melalui pemanfaatan dan pengelolaan aset daerah secara efektif dan efisien, bahwa pengelolaan air minum sebagai salah satu aset daerah belum dapat dilakukan secara optimal karena belum terpenuhi tuntutan beban dan target kerja dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, bahwa berdasarkan pasal 331 ayat (2) dan ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta Pasal 4 ayat (2) dan ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, maka bentuk kelembagaan dan nama perusahaan daerah yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Barito Timur dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2004 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Barito Timur, sudah tidak relevan dengan kondisi saat ini, termasuk tidak sesuai dengan peraturan perundangan di atasnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ampah merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif dan sebagai perusahaan daerah yang diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih sertamelayani semua kelompok konsumen dengan harga terjangkau.

Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM Ampah kepada masyarakat antara lain: pemasangan baru, perbaikan dan pembayaran rekening serta pelayanan air itu sendiri.

Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sesuai dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM. Masih ada saja pelanggan PDAM yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan petugas PDAM.

Berdasarkan data yang ada di kantor PDAM Ampah jumlah masyarakat yang menggunakan air PDAM adalah 1.200 masyarakat dan tarif pemakaian yaitu 9.000/m³.

Kendala-kendala begitu kurang membuat PDAM berjalan lancar pertama, infrastruktur terdiri seperti IPA yang berada di terminal, Ampah Kota, Pasar Panas. Dalam waktu dekat akan kita tata atau fungsikan," kata Murnianson, Kamis (25/1/2024). Untuk menangani itu semua tentu harus mengambil langkah- langkah atau kebijakan regulasi yang tepat. "Kalau semata-mata dana yang ada di PDAM tidak akan bisa, secara otomatis kita akan berkerjasama dan membuat semacam proposal dan berdasarkan data keuangan rell yang ada disajikan. Beberapa fenomena yang dialami oleh masyarakat terkait dengan jenis pelayanan PDAM Ampah yaitu adanya kebocoran pipa yang mengakibatkan terganggunya suplai air ke masyarakat di akibatkan sudah memakai pipa terlalulama sehingga perlu di ganti dan apabila terjadi kebocoran pipa maka sudah dipastikan aliran air kerumah akan terhambat untuk beberapa waktu terutama bila akan diperbaiki. Pengaliran air keruh setiap hari di kawasan Ampah Kota sehingga menyebabkan kualitas air kerumah pada saat disalurkan kemasyarakat berkurang meskipun PDAM sudah menjamin kualitas dan kejernihan air, tidak dapat dipungkiri terkadang masih saja sesekali air menjadi keruh. Dan yang ketiga adanya kemacetan dalam pengaliran air kerumah warga masyarakat Ampah kota yang terjadi pada jam 04.00 hingga 07.00 WIB dan 15.30 hingga 19.00 WIB dikarenakan penggunaan debit air yang tinggi di jam tersebut sehingga menyebabkan aliran air macet bahkan mati.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, permasalahan yang ditemukan oleh penulis terkait Kualitas Pelayanan PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Seringnya terjadinya kebocoran pipa yang menyebabkan suplai air ke masyarakat menjadi terganggu (*sumber data: observasi awal peneliti*)
2. Pengaliran air yang keruh setiap hari yang terlihat di kawasan Ampah Kota sehingga menyebabkan kualitas air berkurang dan tidak layak minum. (*Sumber data: wawancara dan foto dokumentasi*)
3. Kurangnya sarana dan prasarana sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam melakukan pelayanan. (*sumber data: sarana dan Prasarana PDAM Ampah*)

Pengertian Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*) dan estetika (*aesthetics*). Kualitas adalah tingkat keunggulan atau karakteristik yang menentukan sesuatu sejauh mana memenuhi standar atau harapan yang ditetapkan, bisa mencakup keandalan, daya tahan, keindahan, atau aspek lainnya yang membuat suatu barang atau layanan bernilai atau berkualitas baik. Kualitas juga merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu atau segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan.

Menurut Lupiyoadi, (2001:144) "kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan atau bersifat laten".

Tjiptono mendefinisikan "kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan keberlanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar, sesuatu yang bisa

membahagiakan pelanggan” (Hardiyansyah,2011)

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan yang telah di tetapkan.

Menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Moenir dalam Pasolong (2010:128) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Lewis dan Gilman (Hayat:2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik.

Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2010:128) bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai denganaturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,antara lain berisi:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,
- b. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata- mata untuk kegiatan pelayanan publik,
- c. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik,
- d. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik,
- e. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik,
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung,
- g. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan

terukur,

- h. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan,
- i. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam bentuk huruf braile, bahasa gambar atau bahasa lokal serta disajikan secara manual ataupun elektronik,
- j. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri, maupun melalui mediatory yang dibentuk oleh ombudsman,
- k. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman,
- l. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara,
- m. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun asas pelayanan publik menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat (2014) antara lain adalah:

- 1) **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
- 6) **Keseimbangan Hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 meliputi:

- 1) **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan baku tata cara pemberian dan penerimaan pelayanan dan penyelesaian pengaduannya.
- 2) **Waktu Penyelesaian**
Ketetapan batas waktu sejak saat pengajuan permohonan, proses penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) **Biaya Pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) **Sarana dan Prasarana**
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang menadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**
Ketetapan kompetensi petugas, pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan untuk menjadi petugapelayanan.

Asas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan. Hal ini sangat mencerminkan pada setiap pertemuan sebuah pelayanan. Sampara mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan sebagai acuan baku pelayanan yang baik”. Sementara Ibrahim mendefinisikan “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut” (Hardiyansyah,2011)

Goetsch & Davis menyatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” (Hardiansyah,2011)

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan.

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari

penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian yang menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dankepastian), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1) Dimensi *Tangibles* (berwujud), terdiri atas indikator :

a) Penampilan dan kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2) Dimensi *Reliability* (Keandalan), terdiri atas indikator:

a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

b) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yangtersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

3) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas:

a) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

b) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan cepat dan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

a) Jaminan Tepat waktu pelayanan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

b) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

Pengertian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. PDAM juga merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Fungsi sosial PDAM yaitu bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat guna mendukung program pemerintah melalui pemerintah daerah dalam meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat demi tercapainya kualitas hidup masyarakat yang optimal.

METODE

Lokasi penelitian ini akan dilakukan pada PDAM UNIT IKK di Jalan Veteran No.9 Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur Kode Pos 73652. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mengamati kualitas dari pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ampah, serta melakukan wawancara secara mendalam kemudian hasil wawancara tersebut diolah untuk memperoleh data. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Dalam mengulas, mengembangkan dan menguji kebenaran untuk menemukan suatu pengetahuan dengan cara ilmiah dapat dipakai metodologi penelitian. Ada beberapa metode yang dapat digunakan tentunya metode yang akan dipilih harus sesuai dan berhubungan dengan prosedur, alat serta desain yang akan dilakukan penelitian. jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang datanya berupa kata-kata tertulis, uraian yang diperoleh dari informan, dan perilaku subjek yang di amati.

Data primer diperoleh langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer juga dapat disebut data asli atau baru, untuk itu peneliti melakukan wawancara langsung pada staf pegawai PDAM Tirta Dharma Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Data Sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini diperlukan untuk mendukung analisis dan pembahasan yang maksimal. Untuk penelitian ini data sekundernya berupa buku, surat kabar, dan dokumen-dokumen resmi yang terkait dengan kualitas pelayanan PDAM Unit IKK AMPAH Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur.

Metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penarikan informan menggunakan *purposive sampling* yang berjumlah 11 orang setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data merangkul dan memfokuskan pada hal penting, penyajian data informasi yang tersusun untuk menarik kesimpulan, kesimpulan dan verifikasi tahap akhir dalam proses analisis data.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur yaitu:

a. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles (bukti langsung) merupakan penampilan, fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi *tangibles* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan PDAM Ampah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Penampilan pegawai dan kenyamanan tempat pelayanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik karena mereka jarang memakai pakaian dinas ketika bekerja walaupun mereka memakai pakaian yang rapi dan sopan. Kenyamanan tempat masih kekurangan fasilitas di kantor seperti, ruangan yang sempit, kurang tempat duduk dan kipas angin.

Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur cukup baik karena mereka dilapangan sudah disiplin walaupun untuk di kantor masih ada yang belum disiplin dan mereka berusaha memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

b. *Reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga adalah merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Kecermatan para pegawai dalam melayani pengguna layanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik karena keterbatasan pegawai dan pelayanan dilakukan secara manual.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dinyatakan oleh Lupiyoadi dan Standar pelayanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik karena masalah pipa-pipa yang rusak dan keluhan-keluhan mengenai air.

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik, karena alat yang mereka miliki seadanya serta pelayanan yang dilakukan secara manual sehingga pekerjaan mereka kurang maksimal.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Responsiviness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir petugas yang ditunjukkan pada pelanggan. Respon pegawai kepada pengguna layanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur cukup baik

karena mereka melayani segala keluhan masyarakat dengan cukup baik apabila ada permasalahan proses pelayanan.

Kecepatan dan ketepatan pelayanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik karena kekurangan pegawai.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan dan kepastian)

Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Jaminan tepat waktu pelayanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik karena memiliki jangka waktu yang jelas dalam menyelesaikan pelayanan tetapi pelayanan akan terlambat dan terhambat apabila terjadi kendala baik kendala teknis ataupun dari pegawainya yang kurang.

Jaminan biaya waktu pelayanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur cukup baik karena penerapan biaya sesuai dengan kesepakatan. Kecuali apabila ada permintaan masyarakat diluar ketentuan yang berlaku maka akan membayar dengan biaya sesuai dengan kesepakatan bersama.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Emphaty (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *emphaty* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah melalui indikator sebagai berikut:

Sikap pegawai dalam mendahulukan kepentingan pengguna layanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur cukup baik karena selalu mendahulukan pengguna layanan serta cepat tanggap untuk melayani masyarakat.

Sikap melayani dengan ramah dan sopan santun kepada pengguna layanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur cukup baik karena bersikap ramah dan sopan.

Faktor yang mendorong kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur yaitu :

1) Respon baik dari pegawai untuk pelanggan

Sikap melayani dengan ramah dan sopan santun kepada pengguna layanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur cukup baik karena bersikap ramah dan sopan.

2) Mendahulukan kepentingan pelanggan

Sikap pegawai dalam mendahulukan kepentingan pengguna layanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur cukup baik karena selalu mendahulukan pengguna layanan serta cepat tanggap untuk melayani masyarakat.

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) bahwa salah satu indikator pada dimensi *emphaty* (empati) adalah mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

3) Kurangnya pegawai lapangan

Kecermatan para pegawai dalam melayani pengguna layanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik karena keterbatasan pegawai dan pelayanan dilakukan secara manual.

4) Standar pelayanan

Standar pelayanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik karena masalah pipa-pipa yang rusak dan keluhan-keluhan mengenai air.

5) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pada PDAM Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang baik, karena alat yang mereka miliki seadanya serta pelayanan yang dilakukan secara manual sehingga pekerjaan mereka kurang maksimal.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat dikatakan kurang baik, hal ini diketahui dari penampilan petugas dan kenyamanan tempat pelayanan kurang baik karena pakaian petugas biasa-biasa saja tidak menggunakan pakaian dinas serta tempat yang kurang nyaman karena adanya beberapa fasilitas yang kurang dan kedisiplinan petugas cukup baik karena mereka sudah hadir sesuai jam yang ditentukan, kecermatan petugas yang kurang baik karena masih ada yang merangkap tugas, memiliki standar pelayanan kurang baik karena terkadang air masih keruh dan kemampuan petugas sudah kurang baik dalam hal menyelesaikan pekerjaannya, merespon setiap pelanggan cukup baik karena biasanya dipersilahkan masuk, pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat kurang baik karena kekurangan pegawai di unit, jaminan tepat waktu pelayanan kurang baik karena terkadang ada gangguan, dan jaminan kepastian biaya cukup baik karena biaya yang dilakukan ketika perbaikan dengan kesepakatan antara petugas dan pelanggan, mendahulukan kepentingan pengguna layanan cukup baik karena mereka mengutamakan pelanggan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun cukup baik karena memang seharusnya ramah dan sopan santun.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur yaitu kurangnya petugas dilapangan dalam menjalankan pelayanan karena belum adanya perekrutan pegawai sehingga pegawai merangkap tugas untuk melakukan perbaikan dilapangan saat ada kebocoran induk, pelayanan di kantor juga dilakukan secara manual karena fasilitas tidak berfungsi. Standar pelayanan yang belum maksimal, masih ada keluhan permasalahan air yang sering mati, air keruh serta masalah pipa-pipa yang rusak. Fasilitas yang ada masih kurang sehingga untuk segala macam perbaikan hanya menggunakan alat seadanya saja menyebabkan petugas kurang maksimal dalam melakukan pekerjaan. Respon yang baik dari pegawai untuk pelanggan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, keramahan petugas dalam pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Serta mendahulukan kepentingan pelanggan, dalam pelayanan semua pelanggan yang datang semua disamakan tidak dibedakan dari kalangan manapun dan tidak saling membedakan.

DAFTAR PUSTAKA

- 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’, *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) ‘KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- 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.
- 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.



Anonim, 2020. Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2020 tentang Prosedur Operasional Standar Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum

Anonim, 2019. Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air

Anonim, 2022. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Timur Nomor 2 tahun 2022 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Janang Kabupaten Barito Timur

Anonim, 2009. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Hamdani dan Rambat Lupiyoadi. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba. Empat, Jakarta.

Dahlan, 2023, kualitas pelayanan manajemen SDM dan Budaya organisasi, edisi pertama. Pekalongan jawa tengah

Fitrah , Muh dan Luthfiah, 2017. Metodologi penelitian, Penelitian Kualitatif, Tindakan kelas dan studi kasus. Edisi pertama. Jawa barat CV jejak

Hardiansyah, 2011. Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Edisi pertama. Yogyakarta: gava media

Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta

Hayat 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, edisi pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,.

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik cetakan I*. Bandung: Nuansa

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, edisi ketiga*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi. Offset

.