

KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TIRTA AMANDIT (PERSERODA) CABANG NEGARA KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Mulyadi¹, Agus Sya'bani Arlan², Mahdalina³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administarsi (STIA) Amuntai
e-mail: imulmulyadi61@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Akan tetapi terdapat permasalahan pada, yaitu kurang dapat dipercaya para pegawai dalam memberikan jangka waktu, kurang tepat melakukan perbaikan kebocoran, kurang tanggap ketika pelanggan ada gangguan pipa melaporkan sampai berkali-kali dan sarana prasarana kurang lengkap yaitu alat pembongkar aspal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Pada PT. Tirta Amandit (Perseroda) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan Pada PT. Tirta Amandit (Perseroda) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Dengan mengumpulkan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang diambil berjumlah 10 orang. Hasil dari penelitian bahwa kualitas pelayanan Pada PT. Tirta Amandit (Perseroda) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan diketahui kurang baik. Pertama, pada aspek bukti langsung diketahui indikator sarana prasarana kurang lengkap yaitu alat pembongkar aspal. Kedua, pada aspek kehandalan diketahui indikator pelayanan yang terpercaya kurang baik karena setelah diperbaiki gangguan kebocoran pipa, besok harinya terjadi kembali lagi kebocoran pipa. Ketiga, pada aspek ketanggapan diketahui indikator kecepatan sudah baik karena pegawainya sudah cepat di semua pelayanan dalam menerima pelayanan, ketepatan kurang baik memberikan jangka waktu kepada masyarakat tidak tepat, ketanggapan kurang baik karena petugas menanggapi keluhan mereka bisa sampai dua atau tiga kali pelaporan. Keempat, pada aspek empati diketahui indikator perhatian sudah baik karena sikap perhatian pegawai terhadap masyarakat sudah baik dalam membantu masyarakat. Kelima, pada aspek jaminan diketahui indikator keramahan sudah baik karena pegawainya ramah ketika melayani pelanggan. Sedangkan faktor- faktor yang mempengaruhi ada dua yakni: Pertama, faktor pendorong adalah kecepatan yang sudah diterapkan di Pada PT. Tirta Amandit (Perseroda) Cabang Negara, bahwa petugas selalu mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan dan jika terjadi kesalahan pegawai siap membantu dan memperbaikinya. Kedua, faktor penghambat terkendalanya penguasaan perbaikan kebocoran pipa, pegawai tidak menepati waktu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pada PT. Tirta Amandit (Perseroda) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan disarankan kepada Kepala PT. Tirta Amandit (Perseroda) Cabang Negara untuk menegur pegawai yang masih keliru atas pekerjaan yang mengulur-ulurkan waktu agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat dan menegur karyawan yang kurang tanggap dalam pekerjaannya dengan cara sedikit diperketat setiap ada keluhan langsung ditindak lanjuti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, PT.Tirta Amandit, Cabang Negara

ABSTRACT

Service quality is a very important factor to increase customer trust. However, there are problems, namely the lack of trust in employees in providing timeframes, the lack of appropriateness in repairing leaks, the lack of responsiveness when customers report pipe problems repeatedly. This research aims to determine the quality of services at PT. Tirta Amandit (Perseroda) Negara Branch, Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency, to find out the factors that influence the quality of t services at PT. Tirta Amandit (Perseroda) Negara Branch, Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency.

This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. By collecting the data used were interviews, observation and documentation. The data sources taken were 13 people. The results of the research show that the quality of services at PT. Tirta Amandit (Perseroda) Negara Branch, Daha



Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency is known to be poor. First, in the aspect of direct evidence, it is known that the infrastructure indicators are complete, such as computers, printers and so on. Second, in the reliability aspect, it is known that reliable service indicators are not good because after the pipe leak was repaired, the pipe leak occurred again the next day. Third, in the aspect of responsiveness, it is known that the speed indicator is good because the employees are fast in all services in receiving services, accuracy is not good, providing inappropriate time periods to the public, responsiveness is not good because officers respond to complaints they can report up to two or three times. Fourth, in the aspect of empathy, it is known that the indicators of attention are good because the employee's attentive attitude towards the community is good in helping the community. Fifth, in the guarantee aspect, it is known that the friendliness indicator is good because the staff are friendly when serving customers. Meanwhile, there are two influencing factors, namely: First, the driving factor is the speed that has been implemented in PT. Tirta Amandit (Perseroda) Negara Branch, that officers always listen to public complaints about service and if an error occurs, employees are ready to help and fix it. Second, the inhibiting factors are problems with controlling pipe leak repairs, employees not being on time to provide services to the community.

To improve the quality of complaint services at PT. Tirta Amandit (Perseroda) Negara Branch, Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency, it is recommended that the Head of PT. Tirta Amandit (Perseroda) Negara Branch reprimand employees who are still mistaken about their work, who are stalling for time so that the work can be completed quickly and reprimand employees who are less responsive in their work with The method is slightly tightened, every time there is a complaint, follow up immediately.

Keywords: Service Quality, PT. Tirta Amandit, Negara Branch

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, Air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Menurut undang-undang No 23 Pasal 1 ayat 5 tahun 2014 tentang urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh Kementerian negara dan penyelenggara Pemerintah Daerah untuk melindungi, melayani memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat. Urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaan diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi tersebut adalah PT. Tirta Amandit (PERSERODA), di mana PT. Tirta Amandit merupakan Badan Usaha Milik Daerah (UU RI NOMOR 23 TAHUN 2014 Tentang Pemerintah DAERAH, 2014).

PT. Tirta Amandit (PERSERODA) adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat di mana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan itu sendiri ialah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat

akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan daerah. Namun sejauh ini masih banyak menimbulkan masalah yang dihadapi oleh PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Berdasarkan pada observasi awal yang penelitian lakukan, pihak PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PT. Tirta Amandit. Salah satu keluhan masyarakat tersebut terletak di perbaikan pipa yang bermasalah kurang tepat, alat-alat kurang lengkap dan lamanya waktu menangani pengaduan masyarakat. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (*Bupati Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan No 14 Tahun 2021 Tentang Perubahan Bentuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Selatan Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah Tirta Amandit, 2021*)

Hasil penelitian terdahulu yaitu Sudarmanto (2019) yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan, dan untuk mengetahui faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggannya Di Kota Tembilahan. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, Studi Kepustakaan. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian ditarik kesimpulan dan saran. Informan penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu, Plt. Direktur Sekaligus Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Langganan, Petugas Loker Pembayaran PDAM Tirta Indra, Pelanggan PDAM.

Nur Wahyu Budiarti (2021) yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tabalong Cabang Benua Lawas Dan Pugaan Universitas Lambung Mangkurat*”. dengan Penelitian ini menggunakan Teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry, mengatakan kualitas pelayanan yang terletak lima dimensi dari yaitu: Tangible (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsivess (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati). Metode penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan menggunakan penelitian deskriptif, sumber data yaitu primer dan sekunder yang diperoleh narasumber yang berkaitan. data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, laporan laporan peraturan perundang undangan. Subjek penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu kepada bagian teknik PDAM Tabalong, kepala cabang benua lawas dan pugaan, masyarakat benua lawas dan pugaan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, keperustakaan, wawancara. Maka pelayanan yang diberikan PDAM tabalong cabang benua lawas dan pugaan. Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan. Pengolahan sedimitasi yang rusak, 2 Jaringan pipa yang masih kurang memadai kewilayah yang belum terjangkau, 3. Peralatan pipa yang sudah rawan pecah dan mengganggu pelayanan distribusi air minum. Sedangkan eksternal 1. Rendahnya minat masyarakat untuk menjadi pelanggan Pdam, 2. Sumber baku air apabila banjir tidak bisa bekerja maksimal.

METODE

Terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PT. Tirta Amandit. Salah satu keluhan masyarakat tersebut terletak di perbaikan pipa yang bermasalah kurang tepat, alat-alat kurang lengkap dan lamanya waktu menangani pengaduan masyarakat. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Jl. Inpres Desa Tumbukan Banyu RT.001 RW.001 Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71251. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif *secara purposive sampling*. Dengan mengumpulkan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data berjumlah 10 orang (Prof. DR. Sugiyono, 2020)

PEMBAHASAN

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan masyarakat yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan Aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (masyarakat).

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggung jawab perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, perusahaan tidak mungkin bisa mendapatkan banyak konsumen dalam bisnisnya. Karena di era globalisasi ini, persaingan bisnis pun semakin ketat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik inilah yang bisa menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian konsumen agar bisnis bisa terus berkembang. Saat ini perusahaan sadar mengenai pentingnya pelayanan yang baik terhadap konsumen sebagai salah satu bentuk tanggung jawabnya.

Kualitas menurut Pasuraman, ini dijelaskan lebih lanjut oleh Tjiptono dan Rahayu (Paimin Napitupulu, 2014) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Langsung

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

a. Sarana Prasarana

Sarana prasarana adalah suatu perlengkapan yang menunjang sebuah kegiatan yang ada pada kantor PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sehingga kegiatan tersebut berjalan dengan lancar.

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa penyediaan fasilitas pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah kurang lengkap. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan seperti Asphalt Paver belum ada yang mana sesuai SOP harus mempunyai dua buah Asphalt Paver

Data Sarana dan Prasarana Sumber: PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

NO	SARANA PRASARANA	JUMLAH	KONDISI
1	Ruang Kepala	1	Baik
2	Ruang Administrasi	1	Baik
3	Ruang Pelayanan	1	Baik
4	Ruang Kasi Teknik	1	Baik
5	Ruang Tunggu	1	Baik
6	Ruang Transmisi Distribusi	1	Baik
7	Gudang	1	Baik
8	Toilet	1	Baik
9	Mobil	2	Baik
10	Sepeda Motor	2	Baik
11	Alat Laboratorium	Komplit	Baik
12	Mesin Gensit	1	Baik
13	AC	1	Baik
1	Jam Dinding	1	Baik
4	Galon	1	Baik
15	Alat Pemadam Api Ringan	1	Baik
16	Lemari	5	Baik
17	Meja Kerja	10	Baik
18	Kursi Tunggu	7	Baik
19	Printer	6	Baik
20	Komputer	7	Baik
21	Wi-Fi	1	Baik
22	Kipas Angin	4	Baik

23	Kotak Saran	0	Baik
24	Cctv	2	Baik
25	Brankas	1	Baik
26	Sapu dan Pel	6	Baik
27	Alat Dapur	Komplit	Baik
28	Cuci Tangan	1	Baik
29	Asphalt Paver	0	-

Sumber: PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Tahun 2024

Hasil ini tidak sesuai dengan ukuran kualitas pelayanan menurut Pasuraman, ini dijelaskan lebih lanjut oleh Tjiptono dan Rahayu (Napitupulu 2014: 172) tentang Ukuran Kualitas Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan, yaitu bukti langsung, sarana prasarana.

2. Kehandalan

Kehandalan yaitu kemampuan ataupun kehandalan dalam memberikan pelayanan. Prinsip kehandalan sangat mutlak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat karena setiap masyarakat pada umumnya menginginkan pelayanan yang handal dan dapat dipercaya.

a. Pelayanan yang Terpercaya

Pelayanan yang terpercaya adalah suatu pelayanan yang dapat memberikan kepastian kepada publik dan dapat dipercaya akan kebenaran yang di sampaikan.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Yang Terpercaya pada Kantor Pelayanan PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam memberikan pelayanan kurang baik. berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pegawai PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Nagara tidak dapat dipercaya, karena setelah perbaikan kebocoran pipa, besok harinya kembali lagi kebocoran pipa.

Hal ini tidak sesuai dengan Parasuraman dilanjutkan oleh Tjiptono dan Rahayu (Napitupulu, 2014: 172) tentang Ukuran Kualitas Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan yaitu Kehandalan, Pelayanan yang Terpercaya.

3. Daya Tanggap

Daya tanggap ini sangat penting didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara merupakan instansi publik yang harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Daya tanggap disini dijelaskan yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna layanan.

a. Kecepatan

Didalam pengurusan pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara, kecepatan merupakan faktor yang sangat penting didalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pemohon akan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah baik, pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah cepat.

Hal ini sesuai dengan Parasuraman dilanjutkan oleh Tjiptono dan Rahayu (Napitupulu, 2014: 172) tentang Ukuran Kualitas Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan yaitu Daya tanggap, yaitu kecepatan, ketepatan dan ketanggapan.

b. Ketepatan

Ketepatan dalam memberikan Pelayanan PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah dimana pelayanan yang dijalankan sesuai dengan jangka waktu dan lain- lain, serta hasil dari pelayanan sudah tepat sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat pemohon.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam memberikan pelayanan kurang baik. Karena memberikan jangka waktu kepada pelanggan tidak tepat. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keperluan yang diinginkan masyarakat pemohon.

Hal ini tidak sesuai dengan Parasuraman dilanjutkan oleh Tjiptono dan Rahayu (Napitupulu, 2014: 172) tentang Ukuran Kualitas Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan yaitu Daya tanggap, yaitu kecepatan, ketepatan dan ketanggapan.

c. Ketanggapan

Kantor Pelayanan PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan instansi publik yang harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Ketanggapan dari Kantor Pelayanan PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan ditunjukkan dalam menanggapi dan menampung keluhan yang disampaikan pemohon (masyarakat) pengguna jasa. Kantor Pelayanan PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya sering menemui komplain atas ketidakpuasan pelayanan. Usaha untuk menanggapi keluhan dari masyarakat dapat dilihat dari kesediaan pegawai dalam menanggapi setiap dan keluhan masyarakat didalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa ketanggapan Kantor Pelayanan PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam menanggapi setiap keluhan dikatakan kurang baik. Hal ini dilihat dari petugas kurang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan karena masih ada pelanggan yang melakukan pelaporan sampai berkali-kali baru melakukan penindakan.

Hal ini tidak sesuai dengan Parasuraman dilanjutkan oleh Tjiptono dan Rahayu (Napitupulu, 2014:172) tentang Ukuran Kualitas Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan yaitu Daya tanggap, yaitu kecepatan, ketepatan dan ketanggapan.

4. Empati

Empati yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap masyarakat pengguna layanan. Empati ini meliputi perhatian secara individual serta sikap tegas yang

diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

a. Perhatian

Perhatian adalah merupakan sebuah rasa tanggung jawab seseorang atas pekerjaan yang mereka kerjakan dan mereka mempunyai rasa tanggung jawab tinggi atas pekerjaannya, jika pekerjaannya mengalami hal yang tidak baik dia akan memperbaiki pekerjaan tersebut.

Dari hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan pegawai Kantor PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah baik, hal ini dilihat dari pegawai melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat petugas selalu mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan dan jika terjadi kesalahan pegawai siap membantu dan memperbaikinya.

Hal ini sesuai dengan Parasuraman dilanjutkan oleh Tjiptono dan Rahayu (Napitupulu, 2014:172) tentang Ukuran Kualitas Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan yaitu Empati, yaitu perhatian.

5. Jaminan

Jaminan yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun dari pegawai dalam meyakinkan kepercayaan kepada pengguna layanan. Masyarakat berharap adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Harapan dari pengguna layanan ini dapat berupa keramahan dan kesopanan dari pegawai dalam memberikan pelayanan.

a. Keramahan

Bersikap ramah dalam memberikan pelayanan PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara sangat diperlukan dalam sebuah proses pelayanan. Sikap ramah merupakan salah satu aspek penting dalam setiap organisasi terutama yang bergerak dalam urusan publik. Karena keramahan merupakan aspek pertama yang dilihat dan dirasakan ketika berhubungan dengan aparat penyelenggara pelayanan. Pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang bersikap sopan.

Dari hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai yang ada di Kantor PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam pelayanan diberikan sudah baik. Pegawai pelayanan sudah bersikap ramah. Sikap yang diberikan dalam pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat dalam pengurusan pelayanan diberikan, serta dapat memberikan kepuasan kepada para pemohon atau pengguna layanan.

Hal ini sesuai dengan Parasuraman dilanjutkan oleh Tjiptono dan Rahayu (Napitupulu, 2014:172) tentang Ukuran Kualitas Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan yaitu Jaminan, keramahan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, Kualitas Pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari variabel yang

digunakan penulis dalam melakukan penelitian. Pertama, sub variabel bukti langsung dengan indikator sarana prasarana kurang lengkap, dalam kantor mempunyai komputer, printer dan akses internet jaringan wifi tetapi tidak mempunyai mesin penghancur aspal. Kedua, sub variabel kehandalan dengan indikator pelayanan yang terpercaya kurang baik, di pelayanan sambungan baru sudah baik, pelayanan pembayaran rekening air minum sudah baik, pelayanan pergantian water meter sudah baik Tetapi, di pelayanan pemeriksaan gangguan kebocoran pipa kurang baik, karena setelah diperbaiki gangguan kebocoran pipa, besok harinya terjadi kembali lagi kebocoran pipa. Ketiga, dari sub variabel daya tanggap dengan indikator pertama kecepatan sudah baik, di pelayanan sambungan baru sudah baik, pelayanan pembayaran rekening air minum sudah baik, dipelayanan gangguan kebocoran sudah baik dan di pelayanan pergantian water meter sudah baik karena dilihat dari pegawainya sudah cepat di semua pelayanan dalam menerima pelayanan. Pada indikator kedua ketepatan kurang baik, di pelayanan sambungan baru sudah baik, pelayanan pembayaran rekening air minum sudah baik, pelayanan pergantian water meter sudah baik. Tetapi, di pelayanan pemeriksaan gangguan kebocoran kurang baik karena, pegawai pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara ini memberikan jangka waktu kepada masyarakat tidak tepat. Pada indikator ketiga ketanggapan kurang baik, di pelayanan sambungan baru sudah baik, pelayanan pembayaran rekening air minum sudah baik, pelayanan pergantian water meter sudah baik, tetapi dipelayanan pemeriksaan gangguan kebocoran kurang baik, dapat dilihat dari petugas kurang baik dalam menanggapi keluhan mereka bisa sampai dua atau tiga kali pelaporan baru ada tindakan peninjauan kelapangan oleh petugas. Keempat, empati dengan indikator perhatian sudah baik, di pelayanan sambungan baru sudah baik, pelayanan pembayaran rekening air minum sudah baik, pelayanan gangguan kebocoran sudah baik, pelayanan pergantian water meter sudah baik, karena dalam memberikan pelayanan sikap perhatian pegawai terhadap masyarakat sudah baik dalam membantu masyarakat. Kelima, dari sub variabel jaminan dengan indikator pertama keramahan sudah baik, di pelayanan sambungan baru sudah baik, pelayanan pembayaran rekening air minum sudah baik, pelayanan pemeriksaan gangguan kebocoran sudah baik, pelayanan pergantian water meter sudah baik, karena sudah ramah pegawainya ketika melayani pelanggan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan ini terdiri atas dua faktor yaitu faktor yang mendukung dalam pelayanan adalah sarana prasarana kurang lengkap, hal ini dilihat dari di pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara mempunyai komputer, printer, akses internet jaringan wifi dan lain-lain tetapi tidak mesin penghancur aspal. Namun ada juga kecepatan dalam melakukan pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara, hal ini dapat dilihat dari kecepatan yang sudah diterapkan di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Namun ada juga perhatian dalam pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara, hal ini dilihat dari pegawai melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat petugas selalu mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan dan jika terjadi kesalahan pegawai siap membantu dan memperbaikinya. Namun ada juga keramahan dalam pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara, hal ini dilihat dari pelanggan yang ada suaranya keras, tetap pegawai dalam melayani dengan ramah. Namun ada juga faktor penghambat dalam PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah seperti pelayanan pemeriksaan gangguan kebocoran kurang baik, hal ini menyebabkan pegawainya baru kerja di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara dan

dalam perbaikan kebocoran pipa baru beberapa kali. Namun ada lagi faktor penghambat lainnya seperti pelayanan pemeriksaan gangguan kebocoran pipa, hal ini menyebabkan karena pegawai tidak menepati waktu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun ada juga faktor penghambat pelayanan pemeriksaan gangguan kebocoran pipa kurang baik hal ini menyebabkan yang tidak adanya petugas layanan pelanggan, sehingga pelanggan yang mengajukan keluhan harus dilayani petugas lain yang ada. Jadi, dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah dijelaskan terperinci.

Dari beberapa permasalahan yang telah ditemukan, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Kepada kepala PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara yang pegawainya baru saja kerja agar para pegawai seniornya mendampingi pegawai baru ketika ada pekerjaan dilapangan. Diharapkan kepada kepala PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara pegawai yang tidak menepati waktu memberikan pelayanan kepada masyarakat agar untuk menegur atau memberikan masukan kepada pegawai yang masih keliru atas pekerjaan yang mengulur-ulurkan waktu agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat bisa dilakukan menegur dengan memberikan peringatan. Diharapkan kepada kepala PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara agar menegur karyawan yang kurang tanggap dalam pekerjaannya dengan cara sedikit diperketat setiap ada keluhan langsung tindaklanjuti.
2. Kepada pegawai PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara agar memerhatikan masalah perbaikan pipa dengan cara pengecekan ulang setelah diperbaiki, agar pekerjaan tidak terulang-ulang kembali. Disarankan kepada pegawai PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara agar memberikan kepastian kepada pelanggan dengan cara menentukan jadwal yang telah ditetapkan agar pelaksanaan sesuai dengan jadwal.
3. Kepada masyarakat untuk melakukan komunikasi dengan baik terhadap petugas PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara jika ada kerusakan pipa atau mengenai kurang tepatnya petugas memberikan jangka waktu, dan kurang tanggap petugas dan, bisa memberikan masukan kepada petugas PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara untuk memperbaiki cara kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas 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.
- Bupati Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan No 14 Tahun 2021 Tentang Perubahan Bentuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Selatan Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah Tirta Amandit (2021).*
- Paimin Napitupulu (2014) *Pelaynan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Prof. DR. Sugiyono (2020) *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: ALFABETA.
- UU RI NOMOR 23 TAHUN 2014 Tentang Pemerintah DAERAH (2014).*