

**KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) UNIT IKK KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN****Sahri Ramdani¹, Jumaidi², Mahdalina³**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Amuntai

e-mail: sahriramdani60@gmail.com**ABSTRAK**

Pelayanan haruslah berkualitas agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode atau tipe kualitatif. Dengan wawancara, observasi dan dokumentasi yang terdiri dari 8 orang informan. Hasil dari penelitian menunjukkan cukup baik hal tersebut dapat dilihat pada: Pertama, *Tangible* meliputi indikator SDM yang memadai belum baik, indikator sumber daya lainnya cukup baik. Kedua *Reability* meliputi indikator pelayanan dengan benar cukup baik dan indikator pelayanan dengan tepat cukup baik. Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator pelayanan yang cepat belum baik dan indikator pelayanan sesuai cukup baik karena tidak terdapat penyimpangan. Keempat *Assurance*, meliputi indikator etika pelayanan sudah baik, indikator moral pelayanan cukup baik. Kelima *Emphaty* meliputi indikator keinginan masyarakat belum baik dan kebutuhan masyarakat belum baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbagi menjadi dua yaitu: 1) Faktor pendukung prosedur dalam pelayanan jelas dan pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif 2) Faktor penghambat meliputi: keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan perbaikan, dan pembayaran air yang dirasa tidak sesuai.

Kata Kunci: Pelayanan, PDAM, Kecamatan**ABSTRACT**

Services must be of quality to suit the desires and needs of the community. This study uses a qualitative method or type. With interviews, observations and documentation consisting of 8 informants. The results of the study indicate that it is quite good, this can be seen in: First, Tangible includes indicators of adequate human resources that are not good, other resource indicators are quite good. Second, Reability includes indicators of service correctly that are good enough. and indicators of service appropriately that are good enough. Third, Responsiveness includes indicators of fast service that are not good and indicators of service according to that are good enough because there are no deviations. Fourth, Assurance, includes indicators of service ethics that are good., indicators of service morals that are good enough, n. Fifth, Empathy includes indicators of community desires that are not good and community needs that are not good. The influencing factors are divided into two, namely: 1) Supporting factors, procedures in service are clear and the services provided are not discriminatory 2) Inhibiting factors include: limited human resources in repair services, and water payments that are considered inappropriate.

Keywords: Service, PDAM, Sub-district

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang sangat besar wilayahnya adalah perairan. Sumber daya alam ini merupakan peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Air yang digunakan ini hampir pada setiap aspek kehidupan setiap manusia, mulai dari penggunaan air untuk rumah tangga sampai dengan untuk kegiatan yang bersifat komersial. Air merupakan kebutuhan pokok bagi makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Dampak dari tidak adanya air, manusia akan mengalami kesulitan untuk melangsungkan hidupnya, maka dari itu proses pengelolaannya harus diatur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari pathogen organik dan anorganik serta kuman-kuman akan tetapi cukup mengandung zat-zat kimia yang diperlukan tubuh manusia yang mudah didapat oleh konsumen. Kebutuhan ini akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk.

Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan, dimana perusahaan tersebut mempunyai tingkatan dalam kinerjanya seperti kepuasan dan pelayanan terhadap pelanggan. Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah service. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam organisasi masyarakat. Proses yang di maksud ini dilakukan berhubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dengan pemberi layanan.

Dalam Peraturan menteri Dalam Negeri yang mana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Perhitungan Dan Penetapan Tarif Air Minum, PDAM adalah badan usaha milik pemerintah daerah, yang sudah melaksanakan fungsi pelayanannya agar dapat menghasilkan kebutuhan akan air minum atau air bersih bagi masyarakat, untuk dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh masyarakat, agar membantu perkembangan bagi dunia usaha dan agar menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi dalam pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah keuntungan daerah. PDAM sebagai BUMD sangat membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya, menunjang dimana perkembangan dan kelangsungan dunia usaha akan perkembangan ekonomi di daerah, cepatnya pembangunan di daerah, akan air bersih yang sudah dihasilkan PDAM merupakan barang yang esensial dan menyangkut hidup seseorang. Untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Juai,

maka PDAM mengupayakan memberikan pelayanan yang baik untuk kepuasan pelanggan agar memenuhi kebutuhan akan air bersih.

Meningkatnya jumlah pelanggan air minum di PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, tentunya perusahaan tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanannya dan para pelanggan tersebut akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Supaya pelanggan puas dengan apa yang sudah di peroleh dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Karena konsumen selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dinamai PDAM JUAI (Perusahaan Daerah Air Minum Induk Kantor Kecamatan Juai). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) unit adalah sebuah perusahaan yang mengelola dan mensuplai kebutuhan air bersih untuk wilayah Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Dalam melaksanakan tugasnya PDAM Kecamatan Juai Kabupaten Balangan mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan air bersih bagi masyarakat. Hal ini bertujuan agar kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi dan dapat terlayani oleh PDAM. Berdasarkan observasi awal di lingkungan masyarakat ialah masyarakat masih menilai pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM IKK Juai belum optimal, karena masih adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM, seperti :

1. Kurangnya ketanggapan petugas dalam hal masalah perbaikan yang mana hal ini di keluhan pelanggan bahwa pihak dari PDAM lambat dalam hal menangani perbaikan terutama kebocoran pada badan jalan yang sangat mengganggu kendaraan yang melintas.
2. Adanya tentang pengaduan keluhan masyarakat masih perlu perbaikan karena belum terakomodir terhadap distribusi air PDAM yang tidak terjadwal kepada pelanggan dan tidak adanya post pengaduan konsumen di kantor tersebut sehingga masyarakat selaku pemgguna jasa merasa belum puas.
3. Masih kurangnya pipa pembuangan air kotor (*wash out*) pada beberapa titik yang menyebabkan air tidak bersih di beberapa pelanggan

METODE

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan dengan metor kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *Porpusive* berjumlah 8 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan,

Penelitian ini menggunakan teori Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) adalah sebagai berikut ini :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan cukup baik hal tersebut dapat dilihat pada: Pertama, *Tangible* meliputi indikator SDM yang memadai belum baik, dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan perbaikan, indikator sumber daya lainnya cukup baik dilihat dari ketersediaan sarana dan

prasarana yang memadai. Kedua *Reability* meliputi indikator pelayanan dengan benar cukup baik karena dilakukan oleh oknum petugas atau orang sesuai prosedur dan bertanggung jawab. dan indikator pelayanan dengan tepat cukup baik karena dilakukan dengan tepat, tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan. Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator pelayanan yang cepat belum baik karena masih ada masyarakat yang mengeluh pelayanan lamban dikarenakan pegawai suka menunda-nunda pekerjaan dan indikator pelayanan sesuai cukup baik karena tidak terdapat penyimpangan, ini berarti pelayanan yang diberikan selama ini kepada masyarakat telah sesuai. Keempat *Assurance*, meliputi indikator etika pelayanan sudah baik. Petugas mampu objektif dalam memberikan pelayanan “|kepada pemohon (warga masyarakat) sesuai dengan asas-asas pelayanan yang salah satunya terdapat kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, indikator moral pelayanan cukup baik, dilihat dari sikap pegawai yang berlaku adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Kelima *Emphaty* meliputi indikator keinginan masyarakat belum baik karena masyarakat ingin pelayanan cepat namun hal tersebut belum terlaksana dan kebutuhan masyarakat belum baik, karena ada pembayaran air yang tiba-tiba mahal mengakibatkan masyarakat sering mengeluh, sering kali ada masyarakat yang merasa bahwa pemakaian air dirasa normal tiap hari. Digunakan untuk mandi, mencuci dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Namun, saat pembayaran air tiba-tiba mahal. Tidak seperti biasanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan terbagi menjadi dua yaitu: 1) Faktor pendukung Kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan adalah prosedur dalam pelayanan jelas dan pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif 2) Faktor penghambat meliputi: keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan perbaikan, dan pembayaran air yang dirasa tidak sesuai.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian menunjukkan cukup baik hal tersebut dapat dilihat pada: Pertama, *Tangible* meliputi indikator SDM yang memadai belum baik, dikarenakan keterbatasan SDM terutama terbatasnya sumber daya manusia dalam pelayanan perbaikan, hal ini mengakibatkan banyaknya pelanggan yang mengeluh masalah kebocoran, air yang keruh dan air yang tidak berjalan disebagian pelosok desa, indikator sumber daya lainnya cukup baik dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, mengenai sumber daya lainnya cukup baik terlihat dari sarana dan prasarana menjadi salah satu unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu faktor ini sangat penting mengingat keberadaannya dapat memberikan dampak yang sangat membantu. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Kedua *Reability* meliputi indikator pelayanan dengan benar cukup baik

disimpulkan bahwa pelayanan dengan benar dalam kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan mengenai pelayanan dengan benar cukup baik karena dilakukan oleh oknum petugas atau orang sesuai prosedur dan bertanggung jawab. dan indikator pelayanan dengan tepat cukup baik karena dilakukan dengan tepat, tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan. Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator pelayanan yang cepat belum baik, kualitas pelayanan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan mengenai indikator pelayanan yang cepat belum baik karena masih ada masyarakat yang mengeluh pelayanan lambat dikarenakan pegawai suka menunda-nunda pekerjaan dan indikator pelayanan sesuai cukup baik karena tidak terdapat penyimpangan. Keempat *Assurance*, meliputi indikator etika pelayanan sudah baik, indikator moral pelayanan cukup baik, Kelima *Emphaty* meliputi indikator keinginan masyarakat belum baik dan kebutuhan masyarakat belum baik, penyediaan sumber daya belum baik, dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan perbaikan, hal ini mengakibatkan banyaknya pelanggan yang mengeluh masalah kebocoran, air yang keruh dan air yang tidak berjalan disebagian pelosok desa. Saat ini tercatat terdapat 2951 pelanggan yang aktif dan 296 pelanggan yang tidak aktif pada Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbagi menjadi dua yaitu: 1) Faktor pendukung prosedur dalam pelayanan jelas dan pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif 2) Faktor penghambat meliputi: keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan perbaikan, Berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan adalah keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan perbaikan, hal ini mengakibatkan banyaknya pelanggan yang mengeluh masalah kebocoran, air yang keruh dan air yang tidak berjalan disebagian pelosok desa. Saat ini tercatat terdapat 2951 pelanggan yang aktif dan 296 pelanggan yang tidak aktif pada Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dan pembayaran air yang dirasa tidak sesuai, Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan adalah pembayaran air yang dirasa tidak sesuai, karena ada pembayaran air yang tiba-tiba mahal mengakibatkan masyarakat sering mengeluh, sering kali ada masyarakat yang merasa bahwa pemakaian air dirasa normal tiap hari. Digunakan untuk mandi, mencuci dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Namun, saat pembayaran air tiba-tiba mahal. Tidak seperti biasanya.. Berdasarkan hasil dokumentasi SOP pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan adalah sebagai berikut:

1. SOP pelayanan pemasangan baru

- a. Calon pelanggan datang ke bagian hubungan langganan untuk proses pemasangan baru dengan membawa fotocopy KTP
- b. Calon pelanggan mengisi register pemasangan baru kemudian membayar biaya register ke kasir
- c. Calon pelanggan mengisi blangko pemasangan baru di hubungan langganan setelah membayar register
- d. Petugas hubungan langganan memeriksa blangko yang telah diisi calon pelanggan kemudian meminta persetujuan Kasubag. Hubungan langganan, setelah itu mengirimkan blangko ke bagian transmisi/distribusi

- e. Petugas bagian transmisi/distribusi meminta persetujuan Kasubag. Transmisi/distribusi kemudian mengirim ke bagian adm
- f. Petugas bagian adm meminta persetujuan ke Kabag Adm. dan Direktur, setelah itu mengirimkan ke bagian perencanaan
- g. Setelah semua disetujui pemasangan barupun dilakukan.

2. SOP pelayanan perbaikan

Tahapan yang harus dilalui untuk mengajukan perbaikan adalah sebagai berikut:

- a. Datang langsung ke kantor PDAM sesuai domisili/lokasi rumah dengan membawa:
 - Fotokopi kartu identitas pemilik/pengguna bangunan (KTP/SIM) yang masih berlaku
 - Denah/peta lokasi rumah
 - Surat kuasa bila pengajuan permohonan diwakilkan.
- b. Jika kerusakan disebabkan oleh kelalaian pelanggan PDAM, maka kerusakan bukan menjadi tanggungan PDAM. Oleh karenanya, pelanggan harus membayar sejumlah uang perbaikan/penggantian
- c. Petugas resmi dari PDAM pun akan datang untuk melakukan perbaikan

3. SOP pelayanan pembayaran

- a. Setiap pelanggan mempunyai kewajiban melakukan pembayaran rekening air melalui loket-loket yang telah disediakan.
- b. Kas di kantor Pelayanan masing-masing wilayah buka setiap Hari Senin s.d Jum'at pukul. 08.00 – 15.00 WIB.
- c. Apabila rekening air minum tidak dibayar dalam waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut sejak jatuh tempo pembayaran maka akan dikenakan penutupan saluran aliran air minum dengan diberikan Surat Pemberitahuan Tunggakan (SPT) terlebih dahulu.
- d. Kwitansi pembayaran rekening air bulan berjalan/terakhir bukan merupakan bukti bebas tunggakan.
- e. Pengaduan keberatan atas tagihan bulan berjalan diajukan ke Bagian Hubungan Langganan di kantor wilayah pelayanan masing-masing, dan ditangguhkan pembayarannya sampai dengan ada keputusan. Sedangkan tagihan bulan berikutnya tetap harus dibayarkan.
- f. Selain di kantor PDAM di wilayah masing-masing, pembayaran bisa dilakukan di Kantor-kantor Pos dan Agen PPOB nya, Bank BNI, Bank PAPUA, Bank MAndiri ,Aplikasi Mobile Banking, dan ATM Sesuai Nama Bank tersebut, dan PPOB Aplikasi E-Commerce seperti TokoPedia, Bukalapak, DANA, LINK AJA, blibli, kredivo, Lazada, Shopee dan Juga bisa gunakan PDAMInfo.

.Oleh karena itu disarankan: Kepada Kepala Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Unit Kecamatan Juai Kabupaten Balangan hendaknya menambah pegawai Kepada petugas teknis dilapangan hendaknya mempunyai sikap dan meningkatkan daya tanggap serta kehandalan petugas dalam menangani keluhan pelayanan. Kepada masyarakat apabila mengalami keluhan terkait pembayaran yang dirasa tidak sesuai hendaknya mengikuti penyelesaian masalah sesuai dengan cara mengikuti arahan dan prosedur yang diberikan

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’, *Administrais*, 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.
- Anomin, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Ardiputra, Septiawan. 2020. *Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong.
- Fathoni, Abdurrahman. 2005. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Onitomo Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat..
- Melati, Cut Rima. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Prodi Ilmu Administrasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Mubarok. 2019. *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Penerbit: UNPAD PRESS.
- Mustanir, Ahmad. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Madiapartner.
- Nurdin, Ismail. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ombak
- Sujarweni, Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2013. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta.



Sugiyono, 2017. *Metode Penenlitian Kebijakan*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2020. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Wijaya, Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

Wikipedia. ‘ PDAM’. 20 mei 2019, [https:// id.m.Wikipedia.org/Wiki/PDA](https://id.m.wikipedia.org/wiki/PDA)

TIM Penyusun STIA, 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. Amuntai: STIA.