

**KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) PADA
PT. TIRTA AGUNG AMUNTAI**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna Penulisan Skripsi
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

HAMDANI

N P M : 2022461

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : HAMDANI
NPM : 2022461
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Pada PT. Tirta Agung Amuntai

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

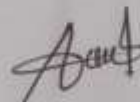
Amuntai, 9 April 2026

Pembimbing 1



Dr. Irza Setiawan, S.Sos., M.AP
NUPTK. 9456765666137023

Pembimbing 2



Anita Rahmayanti S.Sos., M.AP
NUPTK. 1253770671230293

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan bentuk sederhana. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti.

Adapun tujuan pembuatan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai”** Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQnR., CIQaR Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA Plt. Ketua Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak. pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu. pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai.

6. Teman teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis.....	9
1. Kualitas	9
2. Pelayanan Publik.....	13
3. PDAM	16
C. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	30
B. Pendekatan Penelitian.....	30
C. Tipe Penelitian.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Desain Operasional Variabel	32
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Analisa Data	34
H. Uji Kredibilitas Data.....	35
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan.....	31
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air minum merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

Di Pasal 10 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah daerah. Selanjutnya , melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara

Tahun 2013 - 2033 bahwa dalam rangka penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM) di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan pokok air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas, maka diperlukan adanya dokumen perencanaan penyelenggaraan pengembangan SPAM yang sistematis, terpadu, dan komprehensif.

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana 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.

PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan di bentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan 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 bagi daerah.

PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan pemasaran yang memadai. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu dan

memenuhi kebutuhan konsumen serta mampu menghasilkan produk yang bermutu.

Dengan besarnya cakupan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara maka harus memiliki pelayanan yang baik sehingga pemenuhan atas kebutuhan seluruh pengguna yang termasuk di wilayah PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dipenuhi, kepuasan pelanggan pastinya akan menentukan seberapa besar keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya serta berkontribusi dalam membantu pendapatan daerah. Oleh karena itu pelayanan menjadi prioritas utama dalam sebuah perusahaan agar konsumen selaku pengguna merasakan dan menerima manfaat dari adanya perusahaan dimana tempatnya berada dan juga suatu keberhasilan perusahaan diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Amuntai, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain

kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk pada umumnya, khususnya di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Menjadi tantangan dan masalah baru dalam pelayanan air bersih di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Artinya tuntutan terhadap layanan air bersih pun mengalami masalah. PDAM sebagai perusahaan yang bergerak dibidang layanan air bersih, yang direkomendasikan oleh pemerintah untuk mengelola air bersih dan memberikan pelayananan terhadap masyarakat umum, baik untuk kebutuhan komersil, industri, instansi pemerintah maupun swasta, industri, rumah tangga, dan lain sebagainya. Mengingat sangat pentingnya pelayanan PDAM pada konsumen maka, mutu layanan tidak hanya dipandang pada satu sisi saja. Artinya penilaian terhadap layanan air bersih tidak hanya dipandang oleh PDAM saja, melainkan oleh pengguna dari layanan tersebut juga. Dengan demikian, kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuai dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan.

Adapun yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap konsumen PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah sebagai berikut:

1. Lambatnya penanganan ketika adanya kebocoran sehingga air tidak mengalir kepada pelanggan, dikarenakan kurangnya teknisi dilapangan yang menangani kebocoran pipa tersebut, teknisi dilpangan hanya berjumlah 7 orang dan itu pun dibagi menjadi 2 group, Di lapangan,

kondisi ini diperparah oleh keterbatasan jumlah teknisi yang bertugas menangani kerusakan jaringan. Berdasarkan data yang ada (ilustratif), jumlah teknisi lapangan hanya sebanyak 7 orang yang kemudian dibagi menjadi 2 kelompok kerja. Dengan jumlah personel yang terbatas tersebut, kemampuan penanganan kebocoran menjadi tidak sebanding dengan jumlah permasalahan yang muncul. Dalam satu bulan, tercatat terdapat kurang lebih 100 keluhan pelanggan terkait kebocoran pipa dan gangguan distribusi air. Namun, dari jumlah tersebut, tingkat penyelesaian yang dapat dicapai hanya sekitar 80%. Artinya, masih terdapat sekitar 20% keluhan yang belum tertangani secara optimal dalam periode yang sama. Kondisi ini menunjukkan adanya backlog atau penumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan. Lambatnya penanganan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Air yang tidak mengalir dalam waktu yang cukup lama menyebabkan terganggunya aktivitas sehari-hari masyarakat, seperti kebutuhan memasak, mandi, dan mencuci. Selain itu, kondisi ini juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja penyedia layanan air bersih.

2. Permasalahan lain yang juga sering terjadi adalah meter air yang macet atau tidak berfungsi dengan baik. Kerusakan pada meter air dapat menyebabkan pencatatan penggunaan air menjadi tidak akurat, sehingga memicu terjadinya kesalahan dalam perhitungan tagihan pelanggan. Dalam beberapa kasus, masyarakat harus melaporkan terlebih dahulu kerusakan tersebut kepada pihak PDAM dan menunggu proses pengecekan serta perbaikan dari petugas, yang terkadang memerlukan waktu cukup lama.

Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan pelayanan terhadap keluhan pelanggan masih perlu ditingkatkan.

3. Permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan air bersih PDAM adalah kondisi di mana aliran air tidak mengalir deras, terutama pada jam-jam tertentu seperti pagi hari (sekitar pukul 05.00–08.00) dan sore hingga malam hari (sekitar pukul 17.00–21.00). Pada waktu tersebut, masyarakat secara bersamaan menggunakan air untuk berbagai kebutuhan rumah tangga seperti mandi, mencuci, memasak, dan keperluan lainnya. Tingginya tingkat pemakaian ini menyebabkan tekanan air dalam jaringan distribusi menurun, sehingga aliran air ke rumah-rumah pelanggan menjadi kecil bahkan terkadang tidak mengalir sama sekali. adanya ketidakseimbangan antara kapasitas produksi dan distribusi air dengan tingkat kebutuhan masyarakat. Pada jam sibuk, volume air yang didistribusikan tidak mampu memenuhi lonjakan permintaan secara bersamaan. Akibatnya, pelanggan yang berada pada posisi jaringan yang lebih jauh dari sumber atau berada di daerah dengan elevasi lebih tinggi cenderung mengalami aliran air yang lebih kecil dibandingkan dengan pelanggan yang berada dekat dengan sumber distribusi.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya

penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan. Maka peneliti memfokuskan penelitian Fandy Tjiptono (2017:201) bahwa kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (Realibilitas)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di PT. Tirta Agung Amuntai.
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai.
2. Manfaat penelitian
 - a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Yudha Utama. 2021. “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang merupakan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin adalah 1. komitmen, 2. keadilan, 3. visibilitas, 4. Daya tanggap, 5. jaminan. Dari semua dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin, dengan nilai rata-rata skor 525,4 atau 50,4%. Nilai rata-rata menurut persepsi masyarakat dapat dikatakan kualitasnya cukup.
2. **Yanto Heryanto, 2021. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta**

Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus Di Kelurahan Margadadi). Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Darma Ayu di Kabupaten Indramayu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Darma Ayu, untuk mengetahui faktor yang menghambat kualitas pelayanan dan untuk mengetahui upaya-upaya sudah dilaksanakan oleh PDAM Tirta Darma Ayu untuk mengatasi hambatan-hambatan kualitas pelayanan. Dalam mengatasi masalah tersebut di harapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan (PDAM) Tirta Darma Ayu. Penelitian ini memakai metode Deskriptif Kualitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan informan kunci sumber informasinya yaitu pengguna jasa PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu dan Kepala Urusan Layanan Langganan sedangkan Informan Pendukung yaitu Pegawai di PDAM Tirta Darma Ayu. Adapun metode pengumpulan datanya adalah dengan studi kepustakaan/ literature, studi lapangan, dan studi dokumentasi. Kemudian untuk teknik pengecekan keabsahan atau validitas data adalah dengan metode Triangulasi. Menurut hasil penelitian ditemukan hasil Kualitas Pelayanan khususnya dalam pelayanan Pengaduan Hubungan Langganan (Administrasi) dan Pengaduan Hubungan Langganan (Teknik) yang jenis pengaduannya itu meliputi kualitas air, kuantitas air, kontinuitas air, rekening, kebocoran dan lain-lain. Sehingga peneliti melihat dari masalah pelayanan dalam teori

Zeithaml,dkk (1990) (dalam Hardiyansyah (2011:46) untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan hasilnya adalah Tangible : belum optimal, Reliability : belum optimal, Responsivines : belum optimal, Assurance : belum optimal, Empathy: sudah optimal dan dapat dilihat pula dari aspek kepuasan pelanggan dalam teori Philip Kotler (2008:139): Pelayanan sudah sesuai keinginan Pelanggan: belum optimal, Pelayanan Melebihi keninginan Pelanggan : belum optimal.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

a. Pengertian

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar dalam Tjiptono (2017:23), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik

Sunyoto (2017:34), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Tjiptono (2017:116), kualitas pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu.

Menurut Wijaya (2018:11), pengertian kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Definisi kriteria pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima

(*expected service*) atau jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan (Tjiptono, 2017:116). Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh

penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat

mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahman Mulyawan, 2018:33) adalah sebagai “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan PerUndang-undangan”.

Departemen Dalam Negeri dalam (Rahman Mulyawan, 2018:33) adalah suatu “Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2018:128), mengatakan pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2018:128) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuanperundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya ”Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian

pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik.

Kualitas menurut Fandy Tjipto dalam buku Pasolong (2019:152) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau ketentuan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2016:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya

prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

Menurut Fandy Tjiptono (2017:201), Kualitas layanan menyebutkan:

1. *Reliability* (Realibilitas), menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan.
3. *Assurance* (Jaminan), karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan secara konsisten bersikap sopan.

4. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik), peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
6. Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

d. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2018:23), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

Menurut Tjiptono (2017:56), dimensi kualitas pelayanan publikTingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

e. Manfaat Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zauhar (2017:12), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin

ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer driven.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

f. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Pada era berita seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya aplikasi pelayanan publik dituntut untuk bisa menyampaikan layanan yg prima. buat mewujudkan hal

tersebut pemerintah dituntut buat berbenah menjadi salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. namun, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, dibutuhkan rentang waktu bagi pemerintah pada pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik ditentukan untuk beberapa hal. buat mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang menghipnotis tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

1) Faktor organisasi sturktur organisasi

Kualitas pelayanan publik di pemerintahan salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. dari sinilah terbentuknya prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tadi menerapkan tingkat pembagian kerja, serta tingkat jabatan. Komponen formalisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi standar (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan, kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yg sesuai kebutuhan. mempunyai SOP yang kentara buat tiap jenis pelayanannya.

2) Faktor Aparat/ pelayan publik

menjadi pelaksana aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini juga berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan pemerintah

publik. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat menjadi sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat menyampaikan pelayanan prima kepada rakyat. dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih simpel dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia.

3) Faktor sistem pelayanan publik

buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yg tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yg baik dapat menekan pungli serta tindak korupsi.

3. PDAM

a. Pengertian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebuah perusahaan daerah yang bertujuan sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitori aparat daerah maupun legislatif, oleh karena itu pemerintah mewajibkan seluruh daerah untuk mendukung penyediaan air bersih di daerah perkotaan maupun daerah. Hal ini diperkuat dengan peraturan pemerintah nomor 28 tahun 1975 mengenai pengalihan bentuk perusahaan air minum dari dinas daerah menjadi pemerintah daerah dan peraturan pemerintah no 32 tahun 1980 yang berisi mengenai pelaksanaan ketentuan yang berlaku dalam rangka pembinaan dan pengelolaan perusahaan daerah air minum. peraturan tersebut menjadi cikal bakal operasional kegiatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di setiap daerah

d. Dasar Hukum PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara

Bahwa dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kapasitas sarana prasarana PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka perlu melakukan penyertaan modal Daerah dalam bentuk aset/barang kepada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara;

Bahwa berdasarkan Pasal 65 ayat (1) dan Pasal 74 ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Barang Daerah, dinyatakan bahwa penyertaan modal Pemerintah Daerah atas barang milik daerah ditetapkan dengan Peraturan Daerah;

Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Berupa Aset/Barang Kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara;

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

- 1) Daerah adalah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- 2) Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan di Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- 3) Bupati adalah Bupati Hulu Sungai Utara.
- 4) Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat PDAM adalah PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara.

- 5) Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja sebagai unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah yang terdiri Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
- 6) Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan urusan maupun tidak melakukan urusan yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara/daerah dengan nama dan bentuk apapun, Firma, Kongsi, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Sosial Politik, atau Organisasi yang sejenis lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk usaha lainnya.
- 7) Air baku untuk air minum rumah tangga, yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah dan/ atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.
- 8) Air minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
- 9) Penyediaan air minum adalah kegiatan penyediaan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.

10) Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM merupakan satu kesatuan sistem fisik (teknik) dan non fisik dari prasarana dan sarana air minum.

11) Penyelenggara pengembang SPAM yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

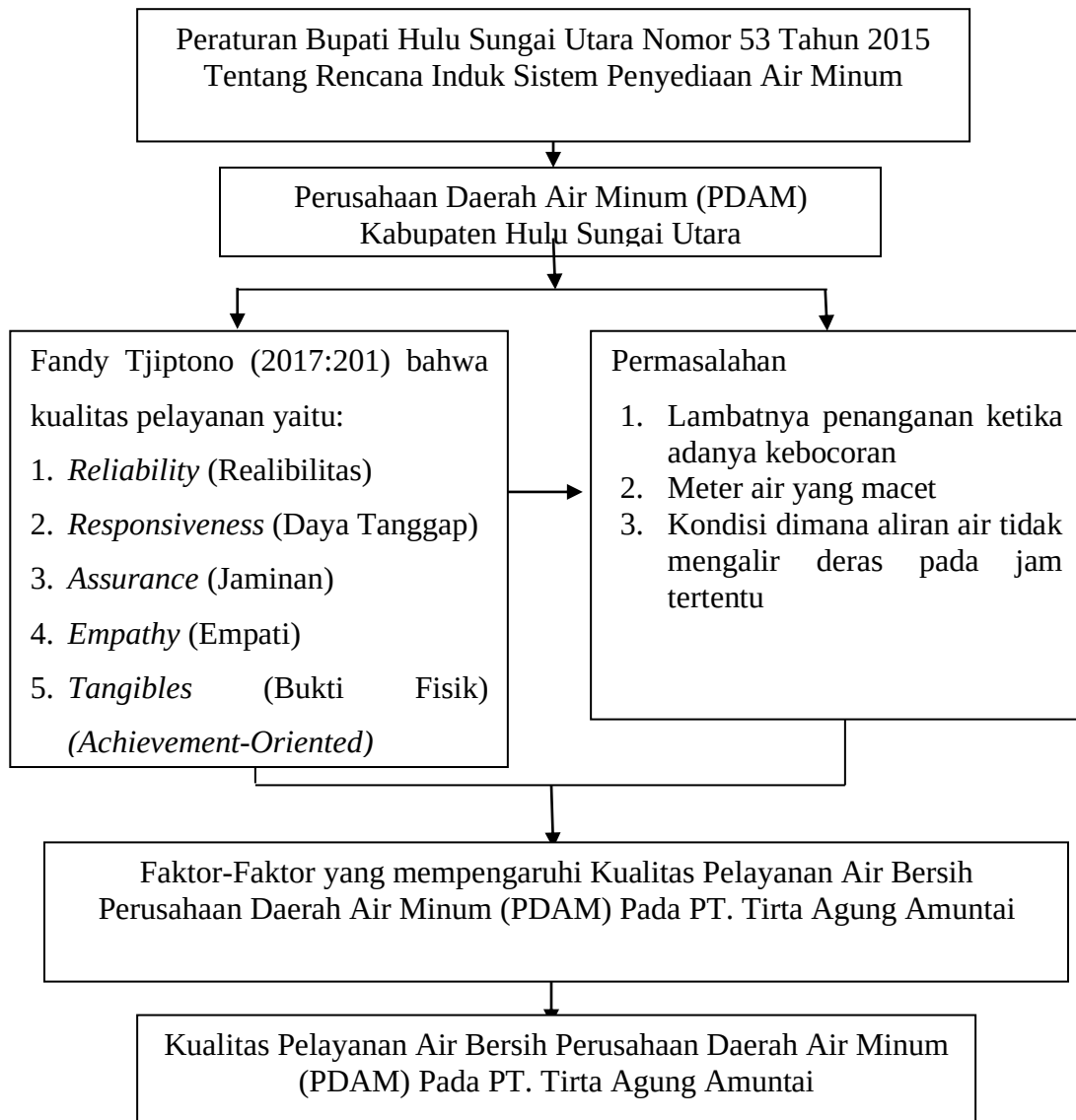
C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2013-2033 bahwa a. dalam rangka penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM) di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan pokok air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas, maka diperlukan adanya dokumen perencanaan penyelenggaraan pengembangan SPAM yang sistematis, terpadu, dan komprehensif; b. bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 26 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, maka perlu menyusun Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk jangka waktu 20 (dua puluh) tahun kedepan.

Mengingat pentingnya Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai, peneliti memfokuskan pada

teori Fandy Tjiptono (2017:201) bahwa kualitas pelayanan. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Dibuat Peneliti, 2026

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jl. Palang Merah No. 319 A Kelurahan Murung Sari Kecamatan Amuntai Tengah, Amuntai, Indonesia, Kalimantan Selatan Telpon (0527) 61345.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang di rumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian penjelasan yaitu penelitian yang menganalisa hubungan antara variabel-variabel.

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Sugiyono (2017:25) dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2017:4) Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis

ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada PT. Tirta Agung Amuntai.

Tipe penelitian yang digunakan dalam pengerjaan skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif ditujukan pada pemecahan masalah yang ada pada saat ini. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ialah metode menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2017:245) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

- a. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau perpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2017:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data

disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti secara sengaja memilih individu atau kasus yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dan paling informatif untuk tujuan penelitian, berdasarkan pertimbangan atau penilaian peneliti itu sendiri. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan spesifik dari subjek yang paling mampu memberikan wawasan mendalam sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari 11 orang yaitu:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Jabatan	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1	Direktur	1 orang
2	Kabag Teknik	1 orang
3	Kasi Hubungan Pelanggan	1 orang
4	Staf	2 orang
5	Masyarakat	7 orang
Total		12 Orang

Sumber : Dibuat Peneliti, 2026

E. Definisi Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-

hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Fandy Tjiptono (2017:201) bahwa kualitas pelayanan	1. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Dijanjikan b. Diandalkan c. Benar
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Informasi b. Ketersediaan
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Merasa Aman b. Konsisten
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memberikan Perhatian b. Mengutamakan Kepentingan
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas dalam Pemberian pelayanan b. Peralatan Modern

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:217) sebagai berikut :

1. Wawancara

Yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang dicari melalui teknik lainnya.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM dalam Menangani Keluhan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM dalam Menangani Keluhan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen-komponen atau aspek-aspek

husus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14).

2. Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi.
3. Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep

informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatkan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM dalam Menangani Keluhan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan

3. *Member check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian terutama penelitian kualitatif dengan cara membandingkan dan mengecek

data dari berbagai sumber, metode, teori, atau peneliti agar hasil penelitian lebih akurat, valid, dan dapat dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2013-2033*
- Anonim, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Huberman Miles, M.B, A.M, & Saldana, J. (2017). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Edition 3.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan keXV, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rosianasfar, 2018. *Production & Operation Management: Kualitas dan Total Quality Manajemen*. Andi Offset Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kualitatif* . Alfabeta Bandung: Bandung
- Tjiptono Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta. Edisi 1.
- Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.
- Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2016. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta Barat: PT INDEKS.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Zauhar, Soesilo. 2017. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yudha Utama. 2021. “*Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin*. Jurusan

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang. (https://repository.unsri.ac.id/46574/57/RAMA63201front_ref.pdf)

Yanto Heryanto, 2021. *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus Di Kelurahan Margadadi)*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) Cirebon. (<https://www.neliti.com/publications/330460/kualitas-pelayanan-dalam-meningkatkan-kepuasan-pelanggan-pada-perusahaan-daerah>)