

**KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TIRTA AGUNG AMUNTAI
(PERSERODA) UNIT SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM)**

PAMINGGIR KECAMATAN PAMINGGIR

KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengajukan skripsi



OLEH

APRIADI

NPM : 2022507

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

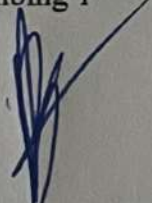
Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

NAMA : **Apriadi**
NPM : 2022507
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
JUDUL SKRIPSI : **KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TIRTA
AGUNG AMUNTAI (PERSERODA) UNIT
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM)
PAMINGGIR KECAMATAN PAMINGGIR
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

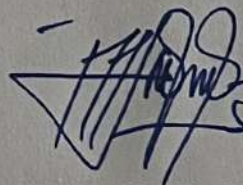
Amuntai, April 2026

Pembimbing 1



Akhmad Berkatillah, S.Sos., M.A.
NUPTK.0537767668130363

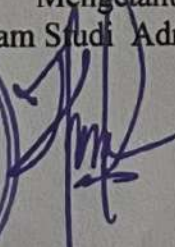
Pembimbing 2



Jumai Latte, S.AB., M.AB., CIQnR.
NUPTK.4541769670230310

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A.
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas proposal yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TIRTA AGUNG AMUNTAI (PERSERODA) UNIT SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) PAMINGGIR KECAMATAN PAMINGGIR KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”** Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengajukan skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik (STIA) Amuntai.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak, diantaranya:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.A.P, CIQaR., CIQnR., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A., selaku Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Akhmad Berkatillah, S.Sos., M.A., selaku Dosen pembimbing 1 yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Proposal ini dapat terselesaikan dengan baik
4. Ibu Jumai Latte, S.AB., M.AB., CIQnR., selaku Dosen pembimbing 2 yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Proposal ini dapat terselesaikan dengan baik

5. Bapak Muhammad Ridhani, Selaku Plt. Kepala UNIT Spam Paminggir, atas kesediaanya memberikan izin penelitian.
6. Seluruh Dosen Staf Tata Usaha, Beserta para jajaranya yang ada di sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
7. Semua pihak yang telah membantu selama penulisan proposal ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, yang dengan penuh kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan tanpa batas selalu memberikan doa, dukungan moral maupun materi, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis. Tanpa doa dan restu mereka, penulis tidak akan mampu sampai pada tahap ini.

Penulis menyusun proposal ini dengan penuh kesungguhan dan berdasarkan kaidah ilmiah yang berlaku. Besar harapan penulis agar proposal ini dapat memberikan kontribusi positif, baik secara akademis maupun praktis, khususnya dalam pengembangan kajian administrasi publik. Penulis juga berharap proposal ini dapat menjadi landasan yang kuat dalam pelaksanaan penelitian serta penyusunan skripsi selanjutnya.

Amuntai, 4 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis.....	10
C. Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Lokasi Penelitian	41
B. Pendekatan Penelitian.....	41
C. Tipe Penelitian.....	42
D. Data Dan Sumber Data.....	42
E. Desain Operasional.....	44
F. Teknik pengumpulan data	46
G. Teknik Analisis Data	47
H. Uji Kredibilitas Data	48

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Tabel 3.1 Informasi Penelitian	44
Tabel 3.2 Desain Operasional	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air minum merupakan kebutuhan dasar manusia yang berperan strategis dalam menjaga keberlangsungan hidup, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Ketersediaan air minum yang layak menentukan kualitas hidup masyarakat secara langsung. Dalam konteks global, akses terhadap air minum aman masih menjadi tantangan serius, terutama di negara berkembang. Ketimpangan akses air memperbesar risiko kesehatan dan ketidakstabilan sosial. Laporan internasional menegaskan bahwa kualitas layanan air minum tidak hanya diukur dari kuantitas pasokan. Aspek pelayanan, keandalan sistem, dan kepercayaan publik menjadi indikator utama penilaian layanan air minum (*Water Utility Service Quality Index*, 2024).

Kualitas pelayanan air minum menjadi isu krusial karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara. Pelayanan yang buruk mencerminkan kegagalan negara dalam menjamin kebutuhan esensial masyarakat. Ketidakterbukaan informasi dan lambannya respons pengaduan sering memicu ketidakpuasan pelanggan. Kondisi ini berpotensi menurunkan legitimasi lembaga penyedia layanan publik. Hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat menjadi renggang ketika keluhan tidak ditangani secara konsisten. Studi internasional menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan berdampak pada meningkatnya keluhan dan menurunnya kepercayaan publik (*Influence of Customer Satisfaction*, 2026).

Di Indonesia, penyediaan air minum merupakan bagian dari pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut dilakukan melalui Badan Usaha Milik Daerah. Perusahaan daerah air minum atau perseroan daerah berperan sebagai pelaksana teknis layanan air. Tuntutan terhadap BUMD tidak terbatas pada pemenuhan distribusi air secara fisik. BUMD juga harus menjamin pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Orientasi pada kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pelayanan air minum daerah (Putri & Mursyidah, 2021).

BUMD air minum memiliki posisi strategis dalam pembangunan daerah. Lembaga ini berfungsi sebagai penyedia layanan publik sekaligus pendukung kesejahteraan sosial. Kinerja pelayanan air minum memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Namun, berbagai penelitian menunjukkan masih adanya persoalan pelayanan di BUMD air minum. Permasalahan tersebut mencakup sistem administrasi, pola komunikasi, dan kepastian layanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Ali et al., 2024).

Sistem Penyediaan Air Minum berperan sebagai subsistem teknis dan administratif dalam pelayanan air. SPAM menjadi penentu utama kontinuitas dan kualitas distribusi air kepada masyarakat. Pengelolaan SPAM menuntut perencanaan, pengawasan, dan pelayanan yang terintegrasi. Ketidakefisienan pengelolaan dapat menimbulkan gangguan layanan yang berulang. Dampak gangguan tersebut langsung dirasakan oleh pelanggan dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian menunjukkan bahwa SPAM yang tidak dikelola profesional menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Natalianto et al., 2023).

Dalam konteks lokal, Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki karakteristik geografis perairan yang dominan. Kondisi ini memengaruhi pola distribusi dan pengelolaan air minum. Lingkungan rawa dan aliran sungai menuntut sistem SPAM yang adaptif. Tata kelola pelayanan harus mampu menyesuaikan kondisi alam dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan air minum di wilayah pedesaan memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi. Kecamatan Paminggir menjadi contoh wilayah yang sangat bergantung pada layanan BUMD sebagai sumber air bersih utama (Syahrusiyani, 2023).

Unit SPAM Paminggir dikelola oleh PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) sebagai penyedia layanan air minum daerah. Peran Unit SPAM ini sangat penting bagi pemenuhan kebutuhan air masyarakat Desa Paminggir dan Paminggir Seberang. Layanan air minum menjadi tumpuan utama aktivitas rumah tangga masyarakat. Namun, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh pelanggan. Keluhan terutama muncul pada aspek administrasi pelayanan. Interaksi antara petugas dan masyarakat juga dinilai belum mencerminkan pelayanan yang responsif.

Berdasarkan kajian literatur, telaah terhadap kondisi pelayanan publik di daerah, serta pengamatan umum terhadap praktik pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat diidentifikasi tiga fenomena masalah utama yang sering muncul dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan.

Fasilitas pendukung pelayanan, seperti media informasi pelayanan, perlengkapan administrasi, serta sarana penunjang penagihan air, belum tersedia secara memadai. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan berjalan kurang efektif dan menyulitkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Keterbatasan sarana juga menurunkan kenyamanan masyarakat saat berinteraksi dengan petugas pelayanan. Situasi tersebut mencerminkan lemahnya pemenuhan aspek bukti nyata dalam pelayanan publik. *(Hasil Observasi Penulis, 2 April 2026)*

2. Tidak adanya kepastian jadwal pelayanan, khususnya pencatatan meter dan penagihan.

Pelanggan tidak memiliki informasi yang pasti mengenai waktu pencatatan meter air dan waktu penagihan setiap bulan. Ketidakpastian ini menyebabkan masyarakat sulit merencanakan pembayaran secara tepat waktu. Dalam beberapa kasus, keterlambatan penagihan mengakibatkan akumulasi pembayaran yang dirasa memberatkan. Kondisi tersebut menimbulkan persepsi pelayanan yang tidak tertib dan tidak konsisten. Jika tidak ditangani dengan baik, masalah ini dapat berdampak pada meningkatnya keluhan serta menurunnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara. *(Hasil Observasi Penulis, 2 April 2026)*

3. Rendahnya responsivitas petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Keluhan masyarakat terkait gangguan distribusi air, ketidaksesuaian tagihan, maupun masalah teknis lainnya sering tidak ditangani secara cepat dan tuntas. Proses penanganan keluhan cenderung berlangsung lama tanpa kejelasan tindak lanjut. Kondisi ini mencerminkan lemahnya daya tanggap dan empati dalam praktik pelayanan. Akibatnya, kepuasan masyarakat menurun dan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan menjadi kurang harmonis. (*Hasil Observasi Penulis, 2 April 2026*)

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada kualitas pelayanan Unit SPAM Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dikelola oleh PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dengan menggunakan teori Fitzsimmon (dalam Nadami, Setiawan, urahmah, 2024) sebagai dasar analisis.

1. *Tangibles*. (bukti fisik)
2. *Reliability*. (kehandalan)
3. *Responsiveness*. (respon)
4. *Assurance*. (jaminan)
5. *Empathy*. (empati)

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada kajian kualitas pelayanan air minum yang diselenggarakan oleh PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) melalui Unit SPAM Paminggir. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis produksi air secara rinci, seperti proses pengolahan air baku, kapasitas instalasi, maupun kualitas fisik air secara laboratoris. Fokus penelitian diarahkan pada pelayanan yang diterima masyarakat sebagai pengguna layanan air minum.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan pengalaman masyarakat pengguna layanan?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam praktik pelayanan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat pengguna layanan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam proses pelayanan air minum.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam studi kualitas pelayanan publik di

sektor air minum. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan pendekatan kualitatif dalam menilai kualitas pelayanan dengan menempatkan pengalaman dan persepsi masyarakat sebagai pusat analisis.

2. Manfaat Praktis: Memberikan bahan evaluasi bagi pengelola SPAM dalam meningkatkan transparansi dan kepastian pelayanan. Menjadi dasar perbaikan sistem penagihan, pencatatan meter, dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Manfaat Kebijakan: Memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam pengawasan dan pembinaan BUMD air minum. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan air minum yang lebih responsif dan berkeadilan bagi masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Nor Latifah (2025) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.** Nor Latifah (2025) meneliti kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) di Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan, dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan serta upaya peningkatannya. Penelitian ini menemukan bahwa masih terdapat berbagai keluhan masyarakat, seperti kurangnya fasilitas di kantor PDAM, rendahnya ketanggapan petugas dalam melakukan perbaikan, ketidaksesuaian antara pembayaran air dan pemakaian, serta minimnya informasi ketika terjadi gangguan distribusi atau kerusakan pompa air. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM IKK Juai secara umum tergolong cukup baik, terutama pada aspek kehandalan dan empati pegawai. Namun demikian, aspek tangibles atau bukti fisik, responsivitas, serta ketersediaan sarana pendukung seperti alat ukur dan genset masih memerlukan perbaikan. Upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan meliputi evaluasi pelayanan, peningkatan kompetensi pegawai, dan pengadaan peralatan pelayanan, dengan rekomendasi agar PDAM lebih terbuka dalam penyampaian informasi dan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada perbedaan lokasi dan pendekatan penelitian, yaitu dilakukan pada Unit SPAM Paminggir PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di Kecamatan Paminggir dengan karakteristik pelayanan pedesaan yang berbeda dari PDAM IKK Juai. Selain itu, penelitian ini menekankan penggalian pengalaman dan persepsi masyarakat secara mendalam terhadap kualitas pelayanan, khususnya pada aspek sarana dan prasarana, responsivitas petugas, serta kepastian jadwal pelayanan, yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian Nor Latifah (2025).

2. **Raudatul janah (2024) Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara** Penelitian ini bertujuan untuk menyiarkan kualitas layanan dan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan kesimpulan. Sepuluh orang dipilih secara purposive sampling sebagai responden penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan tanggapan terhadap keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan oleh petugas. Persyaratan teknis juga terpenuhi dengan baik. Komunikasi dengan pelanggan baik, tetapi ada beberapa keluhan yang belum terakomodir. Rasa aman dan kepastian hukum dalam mengadukan masalah pelayanan juga baik. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperbaiki.

Sarana dan prasarana masih kurang memadai, termasuk peralatan kerja. Penyelesaian keluhan belum optimal, dan tidak ada pos pengaduan pelanggan. Fasilitas penunjang juga perlu ditingkatkan. Direktur PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara disarankan untuk menyediakan alternatif dalam menyampaikan keluhan pelanggan, seperti layanan call center 24 jam. Selain itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana untuk kenyamanan pelanggan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada perbedaan lokasi dan konteks penelitian, yaitu dilakukan pada Unit SPAM Paminggir PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di Kecamatan Paminggir dengan kondisi pelayanan yang lebih aktual dan spesifik pada wilayah pedesaan. Selain itu, penelitian ini menekankan analisis kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat, khususnya pada aspek sarana dan prasarana, responsivitas petugas, serta kepastian jadwal pelayanan, yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian Raudatul Janah (2024).

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Menurut Philip Crosby yang dikutip oleh Muhammad Tahir (2020:19), kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan atau kebutuhan yang telah ditetapkan. Definisi ini menekankan pentingnya standar sebagai tolok ukur utama kualitas. Suatu produk atau jasa dinilai berkualitas apabila memenuhi spesifikasi yang telah disyaratkan. Kualitas tidak diukur dari tingkat kemewahan atau keunggulan tambahan. Fokus utama terletak pada konsistensi pemenuhan kebutuhan pengguna. Dengan

demikian, kualitas berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap standar yang telah ditentukan.

Menurut Joseph G. Monks dalam Muhammad Tahir (2020:19–20), “kualitas merupakan ukuran tentang seberapa dekat kesesuaian barang atau jasa dengan standar yang dispesifikasikan”. Definisi ini menempatkan kualitas sebagai hasil dari proses pengendalian yang terukur. Semakin kecil penyimpangan dari standar, semakin tinggi kualitas yang dihasilkan. Kualitas dipahami sebagai derajat ketepatan dalam memenuhi spesifikasi. Pendekatan ini menekankan aspek teknis dan operasional dalam penilaian kualitas. Oleh karena itu, kualitas berkaitan langsung dengan konsistensi proses produksi atau pelayanan.

Menurut Joseph M. Juran yang dikutip oleh Muhammad Tahir (2020:20), kualitas diartikan sebagai kesesuaian suatu produk atau jasa untuk digunakan oleh penggunanya. Definisi ini menekankan sudut pandang pengguna sebagai penentu kualitas. Kualitas dinilai dari kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan nyata pengguna. Aspek fungsional menjadi pusat perhatian dalam konsep ini. Produk atau layanan dianggap berkualitas jika memberikan manfaat sesuai harapan. Dengan demikian, kualitas bersifat kontekstual dan berorientasi pada pengguna.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, kualitas dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara standar yang ditetapkan, proses pelaksanaan, dan kebutuhan pengguna. Kualitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Kualitas juga

mencerminkan ketepatan suatu produk atau jasa terhadap spesifikasi yang berlaku. Selain itu, kualitas berkaitan dengan kemampuan suatu hasil untuk digunakan secara efektif sesuai tujuan. Penilaian kualitas tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga fungsional. Dengan demikian, kualitas merupakan konsep yang bersifat kontekstual dan ditentukan oleh kesesuaian antara standar, proses, dan kebutuhan pengguna.

2. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani, yaitu suatu usaha untuk membantu, menyiapkan, mengurus, dan memenuhi kebutuhan orang lain. Pengertian ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang berorientasi pada pemberian kemudahan, kenyamanan, serta manfaat bagi pihak yang dilayani, sehingga pelayanan menjadi bagian penting dalam hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan, termasuk dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik.

Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari 2019: 58-59) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh

produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan

memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan.

a. Etika dalam pelayanan

Etika dalam islam memiliki dua pengertian yaitu etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan.

Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian Tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan prilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*) kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) dan malu (*haya'*). Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

1) Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku adalah cara seseorang bertindak dan bersikap dalam kehidupan sehari-hari yang mencerminkan nilai moral, sopan santun, serta kepribadian yang baik dalam berinteraksi dengan orang lain.

2) Penampilan

Penampilan merupakan kondisi fisik dan cara seseorang menampilkan dirinya di hadapan orang lain, termasuk kerapian, kebersihan, dan kesesuaian dengan situasi atau lingkungan.

3) Cara Berpakaian

Cara berpakaian adalah tata cara mengenakan pakaian yang sopan, rapi, pantas, dan sesuai dengan norma, budaya, serta kondisi atau acara tertentu.

4) Cara Berbicara

Cara berbicara adalah kemampuan menyampaikan kata-kata dengan bahasa yang santun, jelas, tidak menyinggung perasaan, serta sesuai dengan lawan bicara dan situasi.

5) Gerak-gerik

Gerak-gerik adalah sikap tubuh, mimik wajah, dan bahasa nonverbal yang ditunjukkan seseorang saat berinteraksi, yang harus mencerminkan kesopanan dan penghormatan terhadap orang lain.

6) Cara Bertanya

Cara bertanya adalah kemampuan mengajukan pertanyaan dengan sopan, jelas, tidak memojokkan, serta menunjukkan sikap menghargai dan keinginan untuk memperoleh informasi dengan baik.

7) Sikap dan Perilaku (Pengulangan)

Sikap dan perilaku kembali menegaskan pentingnya konsistensi dalam bersikap jujur, adil, bertanggung jawab, dan beretika dalam setiap tindakan.

8) Penampilan (Pengulangan)

Penampilan pada poin ini menekankan pentingnya menjaga citra diri secara berkelanjutan agar mencerminkan kepribadian yang profesional dan beretika.

9) Cara Berpakaian (Pengulangan)

Cara berpakaian menegaskan bahwa pakaian harus mencerminkan nilai kesopanan, kerapian, dan menghormati norma sosial yang berlaku.

10) Gerak-gerak (Pengulangan)

Gerak-gerak menekankan pentingnya mengontrol bahasa tubuh agar tidak berlebihan, tidak kasar, dan tetap menunjukkan etika serta kesantunan.

11) Cara Berbicara (Pengulangan)

Cara berbicara menekankan penggunaan tutur kata yang baik, lembut, dan beretika sebagai cerminan akhlak dan kepribadian seseorang.

3. Kualitas Pelayanan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau mutu suatu hal. Sementara itu, pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani, yaitu usaha untuk memenuhi

kebutuhan orang lain. Berdasarkan pengertian tersebut, kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai tingkat mutu dari cara atau proses dalam memberikan layanan kepada pihak lain. Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa baik pelayanan tersebut dilaksanakan. Penilaian kualitas pelayanan berkaitan dengan kesesuaian pelayanan terhadap kebutuhan dan harapan penerima layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan mencerminkan mutu proses pelayanan dalam memenuhi kepentingan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan dalam sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan sektor privat. Pelayanan publik berorientasi pada pemenuhan hak warga negara, bukan semata kepuasan pelanggan individual. Kepuasan dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh persepsi keadilan dalam pemberian layanan. Selain itu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan menjadi faktor penentu penilaian kualitas. Legitimasi institusi publik turut membentuk cara masyarakat menilai pelayanan yang diterima. Van de Walle dan Bouckaert (2017) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan kepercayaan dan legitimasi institusional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan air minum harus dipahami sebagai fenomena sosial yang melibatkan relasi antara negara dan masyarakat, bukan hanya persoalan teknis atau administratif.

Tjiptono dan Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kejelasan prosedur memberikan

kepastian bagi pengguna layanan dalam setiap tahapan pelayanan. Kecepatan pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu. Konsistensi pelayanan menunjukkan kesesuaian antara standar yang ditetapkan dan praktik yang dijalankan. Ketiga unsur tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Pelayanan yang tidak konsisten akan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat meskipun prosedur telah ditetapkan dengan jelas.

Jonkisz (2021) dalam artikelnya *Assessing Public Service Quality: Contemporary Approaches and Challenges* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi yang bersifat dinamis. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh proses pelayanan yang berlangsung secara berkelanjutan. Sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam menentukan mutu interaksi pelayanan. Selain itu, ekspektasi masyarakat terus berkembang seiring perubahan sosial dan teknologi. Perubahan ekspektasi tersebut menuntut penyelenggara layanan untuk beradaptasi.

Chuenyindee et al. (2022) menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Kualitas pelayanan juga berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Kepercayaan menjadi modal penting dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang buruk dapat merusak kepercayaan yang telah terbentuk.

Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas memperkuat legitimasi lembaga publik.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Responsivitas menunjukkan kesigapan aparatur dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat. Transparansi memberikan kejelasan informasi dan mencegah terjadinya ketidakpastian pelayanan. Kecepatan pelayanan membantu masyarakat mengakses layanan secara efisien. Kombinasi ketiga aspek tersebut mendorong partisipasi masyarakat. Partisipasi yang tinggi memperkuat dukungan publik terhadap kebijakan pemerintah.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/-M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan terpadu meliputi, "identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tariff, identifikasi produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan.

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di antaranya :

1. Kejelasan tentang Persyaratan teknis dan administrative, unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
2. Kepastian waktu kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan terpadu.
3. Akurasi dengan pengertian produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
4. Keamanan, produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung jawab pimpinan atau pejabat ditujuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan.

6. Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.

Penelitian terbaru oleh Aziz, Rahmadani & Larasati (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas informasi, kecepatan pelayanan, keandalan administrasi, kenyamanan fasilitas, serta keramahan petugas. Sedangkan Nadami, Setiawan, & Urahmah (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan modern harus menjamin ketepatan layanan, akurasi administrasi, profesionalitas petugas, dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital untuk meminimalisasi kesalahan.

Menurut Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024:537) kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama menurut Fitzsimmons, yaitu:

1. *Tangibles* yaitu meliputi kondisi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan.
2. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten.
3. *Responsiveness* yaitu kesediaan pegawai membantu masyarakat secara cepat dan tepat.
4. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi petugas yang menumbuhkan kepercayaan.
5. *Empathy* yaitu perhatian serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Grönroos (dalam Tjiptono & Chandra, 2016:62), kualitas pelayanan adalah hasil dari evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual selama proses pelayanan berlangsung. Grönroos menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh cara pelayanan tersebut diberikan kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menurut Grönroos terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu:

1. *Technical quality*, yaitu kualitas hasil pelayanan yang diterima pelanggan, seperti air yang mengalir dan dapat digunakan.
2. *Functional quality*, yaitu kualitas proses pelayanan, meliputi sikap petugas, kejelasan prosedur, dan kemudahan pelayanan.
3. *Corporate image*, yaitu citra institusi penyedia layanan yang terbentuk dari pengalaman pelayanan dan persepsi masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Lehtinen dan Lehtinen (dalam Hardiyansyah, 2018:55), kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan yang dirasakan pelanggan terhadap harapan mereka, yang dipengaruhi oleh interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Kualitas pelayanan menurut Lehtinen dan Lehtinen dibagi ke dalam tiga dimensi utama, yaitu:

1. *Physical quality*, yaitu kualitas yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan.
2. *Interactive quality*, yaitu kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung.
3. *Corporate quality*, yaitu kualitas yang berkaitan dengan reputasi dan kredibilitas organisasi penyedia layanan.

Menurut Zeithaml (dalam Lupiyoadi, 2017:182), kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan secara keseluruhan. Penilaian tersebut terbentuk melalui pengalaman pelanggan

selama menerima pelayanan dan dipengaruhi oleh persepsi nilai serta manfaat yang diperoleh. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml menekankan pentingnya persepsi pelanggan sebagai dasar utama dalam menilai baik atau buruknya suatu pelayanan publik

4. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut ditujukan bagi setiap warga negara dan penduduk. Objek pelayanan mencakup barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang memiliki kewenangan. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik bersifat wajib dan mengikat. Negara memiliki tanggung jawab langsung dalam pemenuhannya.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil akhir pelayanan. Proses pelayanan juga menjadi bagian penting dalam pemenuhan hak masyarakat. Setiap tahapan pelayanan harus mengikuti standar dan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan publik harus menjamin kepastian, keadilan, dan keterjangkauan bagi masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, peraturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik:

1) Ketentuan Umum Pelayanan Publik

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pada Bab I pasal 1, undang-undang ini dimaksud dengan:

- a) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut

penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang ntuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

- c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpian satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d) Organisasi penyelenggra pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentu semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- e) Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkependudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

- h) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, Bahasa gambar, dan/atau Bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.
- j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- k) Ajudiksi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
- l) Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan

publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Liharman saragih (2024:5) Ada beragam jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh jenis pelayanan publik yang umum :

a) Pendidikan

Termasuk penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program-program pendidikan non-formal seperti kursus dan pelatihan.

b) Kesehatan

Meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik, program imunisasi, dan program kesehatan masyarakat.

c) Keamanan dan Perlindungan

Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegakan hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

d) Pelayanan Sosial

Meliputi bantuan sosial, program bantuan bagi keluarga miskin, tunjangan anak, bantuan bagi kaum disabilitas, dan pelayanan bagi anak-anak yang terpinggirkan.

e) Infrastruktur

Termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, air bersih, sanitasi, dan energi listrik.

f) Pelayanan Administrasi

Meliputi pelayanan administratif seperti pembuatan dokumen identitas (KTP, Kartu Keluarga, Paspor), perizinan usaha, dan pelayanan terkait administrasi kependudukan.

g) Pariwisata dan Budaya

Meliputi promosi pariwisata, pelestarian warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi bagi masyarakat.

h) Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup, penanganan limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i) Keuangan dan Perpajakan

Meliputi pelayanan terkait perpajakan, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

j) Teknologi Informasi dan Komunikasi

Meliputi penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet, layanan e-government, dan pengelolaan data publik.

Sinambela (2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh kegiatan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Definisi ini menempatkan pelayanan publik sebagai kewajiban negara terhadap warga negara. Pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat. Pelayanan publik bersifat normatif karena berlandaskan hukum yang mengikat. Pelayanan juga bersifat operasional karena diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Dengan demikian, pelayanan publik harus dijalankan secara konsisten dan bertanggung jawab.

Menurut Frederickson (Sumardi, 2023:2) pelayanan publik dapat dipahami sebagai “Proses penyediaan layanan, Implementasi kebijakan, dan tindakan-tindakan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan efisien.” Pandangan ini menegaskan pentingnya keadilan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang merupakan landasan utama dalam mewujudkan kesejahteraan sosial.

Menurut Mardiasmo (Sumardi, 2023:3), pelayanan publik di Indonesia diartikan sebagai “Proses pengiriman layanan yang didasarkan pada prinsip-prinsip etika pelayanan, efisiensi birokrasi, dan partisipasi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.” Pandangan ini menekankan pentingnya implementasi prinsip etika dan efisiensi birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik.

Subarsono (2020:15) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara seperti pembuatan identitas kependudukan, pembayaran pajak, dan administrasi lainnya. Pelayanan yang baik harus menekankan aspek responsif, transparan, serta efisien dalam pelaksanaannya.

Hardiansyah (2018:32), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, maupun jasa publik.

Purwanto (2020:95), pelayanan publik juga mencerminkan sejauh mana instansi pemerintah mampu memberikan layanan yang adil, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik harus mengutamakan prinsip *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur atau birokrasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab negara kepada warganya, baik melalui pelayanan administrasi, penyediaan barang, maupun jasa publik. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai sarana partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan pemerintah guna memperkuat demokrasi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik

harus berlandaskan prinsip etika, efisiensi birokrasi, responsivitas, keadilan, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga mencerminkan penerapan prinsip *good governance* yang menekankan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

b. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1) Kesadaran

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

2) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik: Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelenkapan saran dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

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 lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan

umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan umum mencakup;

- a) Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM);
- b) Masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; peraturan Perundang-undang;
- c) Kekanisme dan prosuder penyelenggaraan pelayanan umum;
- d) Karana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan;
- e) Kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum; dan
- f) Komitmen top pimpinan daerah.

c. Asas-asas pelayanan publik

Asas pelayanan publik berfungsi sebagai landasan normatif dalam penyelenggaraan pelayanan. Asas-asas ini mengarahkan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Ratminto dan Winarsih (2017) mengemukakan bahwa asas pelayanan publik meliputi kepastian hukum, keterbukaan, profesionalitas, partisipatif, dan akuntabilitas. Kepastian hukum menjamin hak dan kewajiban pengguna layanan. Keterbukaan memberikan akses informasi yang jelas bagi masyarakat. Akuntabilitas memastikan bahwa setiap tindakan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan.

Asas keterbukaan dan akuntabilitas memiliki relevansi tinggi dalam pelayanan air minum. Pelayanan air minum berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Ketidakjelasan informasi dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik. Transparansi dalam prosedur dan penagihan

menjadi tuntutan utama masyarakat. Akuntabilitas juga berfungsi sebagai mekanisme pengawasan pelayanan. Dengan demikian, penerapan asas pelayanan publik menjadi prasyarat utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam melaksanakan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban untuk:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten dan berintegritas, sesuai dengan bidang tugas pelayanan yang diberikan.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang memadai dan mendukung terciptanya iklim pelayanan yang nyaman dan efisien.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu transparan, akuntabel, partisipatif, dan berkeadilan.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi seluruh peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan, serta membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam menerima layanan.
- 9) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik, baik dari segi tata kelola maupun etika pelayanan.
- 10) Memberikan pertanggungjawaban hukum apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 11) Memenuhi panggilan hukum atau permintaan resmi dari pejabat yang berwenang atas nama lembaga negara atau instansi pemerintah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)

a. Pengertian SPAM

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan suatu jaringan sistem yang dirancang untuk menyediakan air minum yang aman dan layak bagi masyarakat secara berkelanjutan. Secara umum, SPAM dapat dipahami sebagai suatu rangkaian kegiatan dan infrastruktur yang meliputi pengambilan air dari sumber, pengolahan atau pemurnian, serta distribusi ke konsumen akhir melalui jaringan perpipaan (Lasut et al., 2023). SPAM tidak hanya berfungsi sebagai penyedia air bersih, tetapi juga sebagai instrumen publik yang menjamin kontinuitas ketersediaan air sesuai standar kesehatan dan kebutuhan pengguna. Penelitian perencanaan SPAM menunjukkan bahwa sistem ini harus mempertimbangkan aspek teknis, sosial, dan lingkungan untuk mencapai layanan yang optimal (Sutrisman et al., 2023). Konsep SPAM mencakup elemen teknis dan operasional yang saling terintegrasi agar pelayanan air minum dapat diterima masyarakat secara merata dan adil.

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan suatu sistem terintegrasi yang dirancang untuk menyediakan air minum yang aman, layak, dan berkelanjutan bagi masyarakat. SPAM tidak hanya dipahami sebagai infrastruktur teknis, tetapi juga sebagai sistem sosial dan manajerial yang melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan pengguna air (Alegre et al., 2016). Dalam perspektif pelayanan publik, SPAM menjadi instrumen utama negara dalam menjamin hak masyarakat atas air bersih.

Menurut Howard dan Bartram (2018), SPAM adalah rangkaian proses yang mencakup penyediaan sumber air baku, pengolahan air, pendistribusian, serta pelayanan kepada pelanggan dengan standar kualitas tertentu. Definisi ini menegaskan bahwa SPAM tidak dapat dipisahkan dari aspek pelayanan, karena kualitas sistem sangat ditentukan oleh bagaimana layanan tersebut dikelola dan dirasakan oleh masyarakat.

b. Komponen Utama SPAM

SPAM tersusun atas beberapa komponen utama yang saling berkaitan dan menentukan keberhasilan pelayanan air minum. Secara umum, komponen tersebut meliputi sumber air baku, unit pengolahan air, sistem distribusi, serta sambungan dan pelayanan pelanggan (Rossman, 2020). Kegagalan pada satu komponen dapat memengaruhi kinerja keseluruhan sistem.

Komponen sumber air baku merupakan fondasi utama SPAM karena menentukan keberlanjutan dan kualitas pasokan air. Ketersediaan sumber air yang terbatas atau tercemar dapat menimbulkan gangguan pelayanan yang berdampak langsung pada masyarakat (Hering et al., 2016). Dalam penelitian kualitatif, gangguan ini sering kali dimaknai masyarakat sebagai bentuk ketidakmampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dasar.

Unit pengolahan air berfungsi untuk memastikan air yang didistribusikan memenuhi standar kesehatan. Namun, beberapa studi menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan air minum lebih sering bersumber dari aspek nonteknis dibandingkan aspek teknis pengolahan air

(Kumpel & Nelson, 2016). Hal ini menegaskan pentingnya melihat SPAM sebagai sistem yang juga dipengaruhi oleh manajemen dan pelayanan.

Sistem distribusi dan sambungan pelanggan merupakan titik temu langsung antara SPAM dan masyarakat. Pada tahap ini, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh keandalan distribusi, kejelasan informasi, serta interaksi petugas dengan pelanggan (Bakker & Kooy, 2018).

c. Jenis pelayanan dan persyaratan pelayanan SPAM

Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan rangkaian kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik daerah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih yang layak dan berkelanjutan. Secara umum, pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara layanan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam sektor air minum, pelayanan SPAM tidak hanya berorientasi pada aspek teknis penyediaan air, tetapi juga mencakup aspek administratif, sosial, dan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), pelayanan yang berkualitas ditandai oleh kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta konsistensi petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sementara itu, Zeithaml et al. (2018) menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus mudah diakses, transparan dalam proses dan biaya, serta responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna layanan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi

dasar dalam penyelenggaraan pelayanan SPAM agar mampu memberikan kepuasan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Pelayanan SPAM mencakup berbagai jenis layanan dengan persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pelanggan. Jenis layanan tersebut antara lain sebagai berikut.

1) Pelayanan Sambungan Rumah (SR)

Pelayanan sambungan rumah merupakan layanan awal bagi masyarakat yang ingin memperoleh akses air minum melalui jaringan perpipaan. Layanan ini bertujuan menghubungkan instalasi milik pelanggan dengan jaringan distribusi SPAM. Persyaratan yang umumnya harus dipenuhi meliputi pengajuan permohonan sambungan baru, fotokopi kartu identitas pemohon, bukti kepemilikan atau penguasaan bangunan, serta kesediaan membayar biaya pemasangan sambungan. Prosedur pelayanan mencakup pendaftaran, survei teknis lapangan, pemasangan instalasi, dan pengaktifan sambungan air.

2) Pelayanan Distribusi Air Minum

Pelayanan distribusi air minum merupakan layanan utama SPAM yang berkaitan dengan penyaluran air dari sumber ke pelanggan secara kontinu dan merata. Pelayanan ini mencakup pengaturan tekanan air, kontinuitas aliran, serta kualitas air yang diterima oleh pelanggan. Dalam praktiknya, pelanggan tidak perlu mengajukan persyaratan khusus, namun penyelenggara SPAM wajib memastikan distribusi air berjalan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3) Pelayanan Pencatatan Meter Air

Pelayanan pencatatan meter air dilakukan secara berkala untuk mengetahui jumlah pemakaian air oleh pelanggan. Hasil pencatatan ini menjadi dasar dalam perhitungan tagihan air. Persyaratan layanan ini bersifat pasif, yaitu pelanggan wajib memberikan akses kepada petugas untuk melakukan pencatatan meter. Prosedur pelayanan meliputi kunjungan petugas ke rumah pelanggan, pencatatan angka meter, dan pendataan hasil pemakaian.

4) Pelayanan Penagihan dan Pembayaran Air

Pelayanan penagihan dan pembayaran air merupakan layanan administratif yang berkaitan dengan kewajiban pelanggan membayar pemakaian air sesuai tarif yang berlaku. Persyaratan pelayanan meliputi kesesuaian data pelanggan dan hasil pencatatan meter. Proses pelayanan mencakup penyampaian informasi tagihan, pembayaran oleh pelanggan, serta pemberian bukti pembayaran sebagai bentuk pertanggungjawaban dan transparansi layanan.

5) Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Keluhan

Pelayanan pengaduan disediakan untuk menampung keluhan pelanggan terkait gangguan distribusi air, ketidaksesuaian tagihan, kebocoran pipa, maupun permasalahan pelayanan lainnya. Persyaratan pengaduan umumnya meliputi identitas pelanggan dan penjelasan mengenai permasalahan yang dialami. Prosedur pelayanan mencakup penerimaan pengaduan, verifikasi, tindak lanjut oleh petugas, serta penyampaian hasil penanganan kepada pelanggan.

6) Pelayanan Pemeliharaan dan Perbaikan Jaringan

Pelayanan pemeliharaan dan perbaikan jaringan bertujuan menjaga keandalan sistem distribusi air minum. Layanan ini mencakup perbaikan kebocoran pipa, penggantian meter air rusak, serta pemeliharaan instalasi jaringan. Persyaratan pelayanan biasanya berupa laporan kerusakan dari pelanggan atau temuan petugas di lapangan. Proses pelayanan meliputi pengecekan lokasi, tindakan perbaikan, dan pengawasan pasca-perbaikan.

Melalui berbagai jenis layanan tersebut, SPAM diharapkan mampu memberikan pelayanan air minum yang adil, transparan, dan berkelanjutan. Kejelasan jenis layanan dan persyaratan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan air minum sebagai layanan publik dasar merupakan fenomena sosial yang tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan fisik masyarakat, tetapi juga menyangkut aspek keadilan, kepercayaan, dan kepuasan sosial. Dalam konteks SPAM, kualitas pelayanan dipahami sebagai hasil dari proses interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat pengguna, yang dimaknai secara subjektif berdasarkan pengalaman sehari-hari..

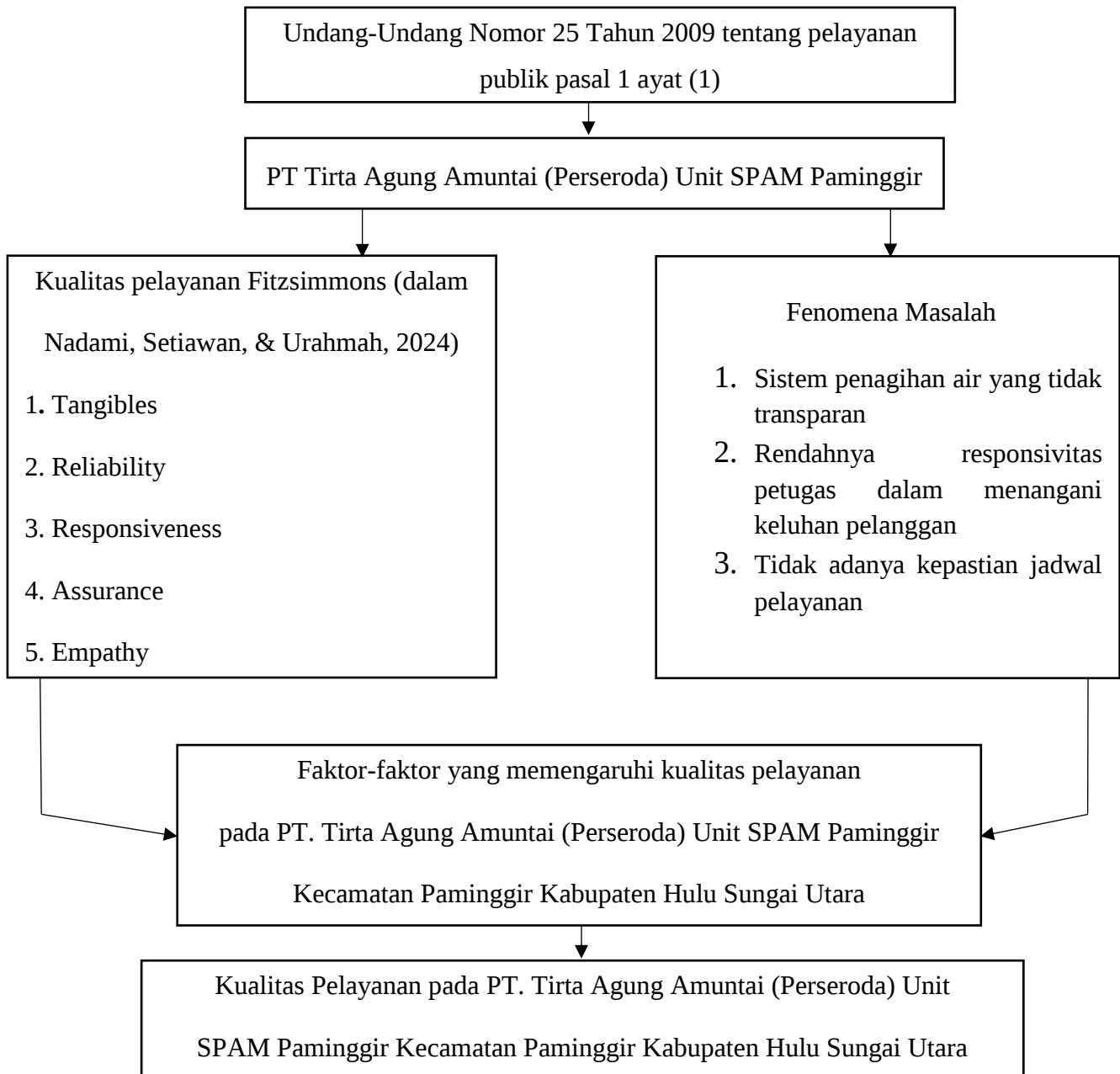
Penelitian ini memfokuskan perhatian pada kualitas pelayanan Unit SPAM yang dijalankan oleh PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di wilayah Paminggir. Fenomena seperti kurangnya sarana dan prasarana, rendahnya responsivitas petugas, serta tidak adanya kepastian jadwal pelayanan dipahami

sebagai pengalaman sosial yang membentuk persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan air minum.

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, aman, dan nyaman sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1). Hal ini juga diperkuat oleh Sinambela (2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat yang mencakup ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, kesopanan petugas, serta keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Fitzsimmons menekankan lima dimensi utama kualitas pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tangibles. (bukti fisik)
2. Reliability. (kehandalan)
3. Responsiveness. (respon)
4. Assurance. (jaminan)
5. Empathy. (empati)

Gambar 2. 1**Kerangka pemikiran**

Sumber: Diolah peneliti, 2026

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor Unit SPAM Paminggir, Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena unit pelayanan ini merupakan penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum yang secara langsung melayani kebutuhan air bersih masyarakat di Desa Paminggir dan Paminggir Seberang. Lokasi ini dipilih karena SPAM Paminggir memiliki peran strategis dalam pemenuhan hak dasar masyarakat terhadap air minum.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan memahami secara mendalam fenomena sosial berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan subjek penelitian. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan publik dipahami dan dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif mengenai berbagai dimensi pelayanan, termasuk fasilitas fisik, keandalan petugas, daya tanggap, kepastian prosedur, serta sikap empati pegawai dalam memberikan layanan. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan identifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan publik, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem birokrasi, maupun sarana prasarana, sehingga penelitian tidak hanya menggambarkan prosedur formal yang berlaku, tetapi juga realitas empiris yang dialami

masyarakat di lapangan serta hubungannya dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam sistem pelayanan publik berdasarkan kondisi nyata di lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Unit SPAM Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024), yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

D. Data Dan Sumber Data

1. Data meliputi:

a. Data Primer

Sumber data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi. Informan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Pegawai atau petugas SPAM Paminggir yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan,
- 2) Masyarakat atau pelanggan SPAM Paminggir sebagai pengguna layanan,
- 3) Pihak lain yang dianggap relevan dan memiliki informasi terkait sistem pelayanan.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen resmi dan arsip yang relevan, seperti:

- 1) Profil dan struktur organisasi PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda)
Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir,
- 2) Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan,
- 3) Data laporan pengaduan pelanggan,
- 4) Peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik,

Sumber data sekunder ini digunakan untuk mendukung, melengkapi, dan memverifikasi data primer sehingga analisis penelitian menjadi lebih akurat dan komprehensif.

2. Sumber data

Menurut Moleong (2019:157), sumber data penelitian adalah kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancarai sebagai sumber data utama. Dalam penelitian kualitatif, sumber data biasanya dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Informan kunci (key informant), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- b. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam kegiatan atau proses yang diteliti.
- c. Informan tambahan, yaitu pihak-pihak lain yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memperkuat data penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:288), sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek dari mana data diperoleh, baik berupa kata-kata,

tindakan, maupun dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan sumber data harus dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*). Informasi Penelitian dilakukan dengan mewawancarai 13 orang dengan berbagai jabatan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informasi Penelitian

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Kepala Cabang Unit SPAM Paminggir	1
2	Petugas penagihan dan pencatatan meter	1
3	Petugas teknis SPAM	2
4	Pelanggan lama SPAM	3
5	Pelanggan baru SPAM	3
6	Pelanggan yang pernah mengeluh	3
TOTAL ORANG		13

Sumber: Diolah peneliti, 2026

E. Desain Oprasional

Desain operasional penelitian disusun untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai variabel, sub-variabel, dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam

memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat melalui penerapan prinsip ketepatan, keakuratan, kesopanan, dan kepedulian dalam pelayanan publik.

Teori Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Masing-masing dimensi dijabarkan ke dalam sub-variabel dan indikator yang digunakan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data, analisis, serta penarikan kesimpulan penelitian.

Tabel 3.2
Desain Operasional

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
Kualitas Pelayanan, Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024)	1. Tangibles (bukti fisik)	a. kondisi sarana b. kondisi prasarana c. Ketersediaan fasilitas penunjang
	2. Reliability (kehandalan)	a. kehandalan pelayanan b. Konsistensi prosedur pelayanan
	3. Responsiveness (respon)	a. Kecepatan pelayanan b. Ketepatan waktu pelayanan

Variabel	Sub Variabel	Indikator
		c. Kemudahan memperoleh informasi
	4. Assurance (jaminan)	a. Kepastian prosedur b. Transparansi biaya
	5. Empathy (empati)	a. Keramahan petugas b. Perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak

Sumber: Diolah peneliti, 2026

F. Teknik pengumpulan data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Purwanto, 2020:95):

1. wawancara

Yaitu teknik penggalan data yang akan penulis lakukan dengan cara wawancara bebas terarah kepada masyarakat sebagai wajib pajak yang menggunakan layanan, serta pegawai Samsat yang terlibat dalam pelayanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala yang dirasakan terkait kualitas pelayanan publik pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap kondisi sarana dan prasarana, alur prosedur pelayanan, interaksi pegawai dengan masyarakat, serta perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan observasi, penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

3. dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen, arsip, dan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut dapat berupa laporan tahunan Samsat, peraturan tentang pelayanan publik, arsip administrasi, maupun penelitian terdahulu yang relevan. Teknik ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Matthew B. Milles dan Michael Huberman dalam Sogiyono (2015:207) menyatakan bahwa aktivitas dalam model analisis data kualitatif mencakup 3 (tiga) kegiatan, yaitu:

1. Reduksi Data

Yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang beragam disaring untuk menemukan informasi penting terkait kualitas pelayanan pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir.

2. Penyajian Data

Yaitu tahap menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami gambaran menyeluruh. Pada tahap ini, penulis menyajikan data dalam narasi mengenai kondisi pelayanan, faktor pendukung, serta hambatan dalam pelayanan publik.

3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Tahap akhir analisis adalah menarik kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah disajikan, kemudian melakukan verifikasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Kesimpulan penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah, yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka menjaga keabsahan data dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik uji kredibilitas sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2017). Uji kredibilitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti merencanakan untuk melakukan perpanjangan pengamatan di lokasi penelitian, yaitu PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir, dengan cara memperbanyak interaksi dengan masyarakat atau pelanggan SPAM Paminggir dan pe. Hal ini bertujuan untuk membangun

keakraban, memperdalam pemahaman, serta memperoleh data yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan publik.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti berencana melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan terhadap proses pelayanan publik. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten, dapat dipertanggungjawabkan, serta sesuai dengan kenyataan di lapangan.

3. Triangulasi Data

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Misalnya, membandingkan hasil wawancara masyarakat dengan pegawai serta memverifikasi data dengan dokumen pelayanan resmi.

- a. Trigulasi sumber, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dari berbagai data tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan napa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut, kemudian peneliti akan melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.
- b. Trigulasi teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik penelitian yang berbeda, seperti dengan melakukan observasi, wawancara dan komunikasi.
- c. Trigulasi waktu, narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar

ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

4. *Member Check*

Member check direncanakan dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau informasi yang telah diperoleh kepada informan. Tujuannya agar data yang dikumpulkan sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan dan tidak terjadi kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Alegre, H., Coelho, S. T., Almeida, M. C., & Vieira, P. (2016). *Infrastructure asset management of water services*. IWA Publishing.
- Ali, M., Rahman, A., & Putra, D. (2024). Influence of service quality on customer satisfaction in regional water utilities. *Journal of Public Service Quality*, 8(1), 45–59.
- Anonim, 2014. Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan Terpadu.
- Bakker, K., & Kooy, M. (2018). The governance of urban water services. *Annual Review of Environment and Resources*, 43, 183–206.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hering, J. G., Sedlak, D. L., Tortajada, C., Biswas, A. K., & Niwagaba, C. B. (2016). Urban water and sanitation: Sustainability and resilience. *Environmental Science & Technology*, 50(5), 2419–2421.
- Kumpel, E., & Nelson, K. L. (2016). Intermittent water supply: Prevalence, practices, and microbial water quality. *Environmental Science & Technology*, 50(2), 542–553.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Lasut, Y., Manopo, J., & Lumenta, D. (2023). Sistem penyediaan air minum dan keberlanjutan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 101–113.
- Natalianto, R., Saputra, A., & Hidayat, R. (2023). Kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 67–78.
- Nadami, A., Setiawan, R., & Urahmah, N. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan model Fitzsimmons. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(1), 25–39.
- Putri, D. A., & Mursyidah, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 88–99.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2017). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.

- Rossman, L. A. (2020). *Water distribution system analysis*. U.S. Environmental Protection Agency.
- Rusmawati, E., & Dompok, T. (2023). Responsivitas pelayanan air bersih berbasis kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Daerah*, 7(2), 54–66.
- Sutrisman, A., Yuliani, S., & Pratama, F. (2023). Transparansi dan akuntabilitas pelayanan air minum daerah. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 10(1), 33–47.
- Syahrusiyani. (2023). Pelayanan publik sektor air minum dan tantangan daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 77–90.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (Edisi 4). Andi Offset.
- Water Utility Service Quality Index. (2024). Measuring public water service performance. *International Journal of Water Management*, 19(1), 1–15.