

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
UNIT PRODUKSI IKK KASARANGAN
KECAMATAN LABUAN AMAS UTARA
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

SALSYA BELLA

NPM : 2022496

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI
2025**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : Salsya Bella
NPM : 2022496
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara
Kabupaten Hulu Sungai Tengah

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, 11 Oktober 2025

Pembimbing 1



Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP
NUPTK. 4752766667131062

Pembimbing 2



Barkatullah, S.Sos., M.A
NUPTK. 4445763664130202

Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik

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

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tercurah keharibaan junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan para sahabat beliau. Syukur alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas kuliah Metode Penelitian Kualitatif yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) UNIT PRODUKSI IKK KASARANGAN KECAMATAN LABUAN AMAS UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH”**.

Dalam proses penyusunan ini, banyak sekali sumbangan pemikiran dan pemberian data-data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Adapun pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran serta tanggapan yang sifatnya membangun akan penulis terima demi kesempurnaan tugas ini.

Barabai, 9 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

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 Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teoritis.....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	33
B. Pendekatan Penelitian	33
C. Tipe Penelitian	33
D. Data dan Sumber Data	34
E. Desain Operasional Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisa Data	39
H. Uji Kredibilitas Data	40
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Informan Penelitian	36
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	37

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran	32
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok Aparatur Sipil Negara, sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok Aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan,

biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak

berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Air adalah komponen yang sangat penting dalam kehidupan. Dimana setiap hari kita membutuhkan air bersih untuk minum, memasak, mandi, mencuci dan sebagainya. Dengan air yang bersih tentunya membuat kita terhindar dari penyakit. Oleh karena itu, air harus memiliki kuantitas dan kualitas yang memadai.

Salah satu pertimbangan dalam UU 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air dikatakan bahwa dalam menghadapi ketidakseimbangan antara ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat, sumber daya air perlu dikelola dengan memperhatikan fungsi sosial, lingkungan hidup, dan ekonomi secara selaras untuk mewujudkan sinergi dan keterpaduan antarwilayah, antarsektor, dan antargenerasi guna memenuhi kebutuhan rakyat atas air. Sebab air sebagai bagian dari sumber daya air merupakan cabang produksi penting dan menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh negara untuk dipergunakan bagi sebesar-besar kemakmuran rakyat sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani,

memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. 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 tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya dengan kehadiran PDAM di Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Untuk saat ini pelayanan yang di berikan oleh PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah kepada masyarakat yaitu pembayaran rekening yang masih banyak di lakukan pelanggan di kantor PDAM, kemudian ada pelayanan pengaduan dan pelayanan registrasi pelanggan baru.

Dari observasi awal terdapat berbagai masalah kualitas pelayanan publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah di antaranya:

1. Proses pelayanan pembayaran lambat karena terbatasnya petugas untuk penagihan, di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah petugas pembayaran/kasir hanya satu orang, sehingga ketika banyak pelanggan yang ingin melakukan pembayaran secara bersamaan

menjadi menunggu lebih lama, belum lagi tidak disediakan nya kursi tunggu untuk pelanggan, sehingga ketika sedang mengantri pelanggan harus berdiri atau hanya duduk menunggu di atas kendaraan.

2. Masih banyaknya pelanggan yang mengeluhkan pembayaran yang meningkat dan tidak sesuai dengan pemakaian, hal ini di sebabkan karena sering adanya kerusakan pada mesin meteran air PDAM yang ada di rumah-rumah pelanggan.
3. Tingkat pelayanan air bersih masih rendah hal ini ditandai dengan kualitas air yang sering berubah menjadi keruh atau berbau ketika setelah hujan berterusan atau hujan deras.
4. PDAM tidak menyediakan volume air yang cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga saat digunakan secara bersamaan debit air yang disalurkan kurang memadai dan bahkan sering terjadi kemacetan terutama pada rumah yang berada di dalam gang berbeda dengan debit air dengan rumah berada di dekat jalan atau dekat dengan pipa besar.

Berdasarkan observasi awal dan melihat fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) UNIT PRODUKSI IKK KASARANGAN KECAMATAN LABUAN AMAS UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH”**.

B. Fokus Penelitian

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Dengan melihat latar belakang yang ada dan mengingat luas lingkup lokasi serta permasalahan pelayanan yang ada dengan keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka penulis memfokuskan penelitian ini sebagai teori Kualitas Pelayanan, menurut Fitzmmons, Zeithaml, dan Bitner yang dikutip oleh Tjiptono, dalam buku Deddy Mulyadi (2016:192), yaitu Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dimana berkaitan dengan :

1. *Tangible* (Bukti Langsung)
2. *Responsiviness* (Ketanggapan)
3. *Reliability* (Kehandalan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dari latar belakang maka permasalahan yang timbul dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah ?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah?
3. Upaya apa saja yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada pelanggan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah terhadap pelanggan.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
3. Untuk mengetahui Upaya apa saja yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Dari aspek keilmuan penelitian ini di harapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran dan pengalaman pada bidang Ilmu Administrasi Publik terutama dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Serta hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Penelitian terdahulu memiliki peran penting dalam membantu peneliti memahami pengetahuan yang telah ada dalam bidang yang diteliti, mengidentifikasi celah pengetahuan yang masih perlu diisi, dan menunjukkan orisinalitas penelitian baru yang akan dilakukan. Sebelum menyusun penelitian ini, peneliti telah mempelajari beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian ini nantinya.

Menurut Randi (2018:15) Penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang dilaksanakan. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai sumber inspirasi untuk membantu pelaksanaan penelitian.

1. Hendrawan Eko Saputro (2021), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta "KUALITAS PELAYANAN

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MAKMUR KABUPATEN SUKOHARJO" Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan indikator- indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu bukti langsung (*Tangible*) kehandalan (*Reliability*) daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik hanya saja dari segi empati pelanggan merasa pihak PDAM belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan karena masih adanya keluhan dari pelanggan, mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kuantitas air. Walaupun dari indikator yang lain pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan indikator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan.

Daya tanggap (*responsiveness*). Dapat dilihat dari ketanggapan pegawai pdam dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan jaminan dapat dilihat dari keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan akan tetapi, PDAM adalah perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan

pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sementara itu, faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah:

- a) Faktor kesadaran
- b) Faktor aturan
- c) Faktor organisasi
- d) Faktor pendapatan
- e) Faktor kemampuan dan keterampilan
- f) Faktor sarana pelayanan

Dari berbagai faktor tersebut memang berlaku di PDAM dan sudah di implementasikan dengan baik oleh pihak PDAM. Hal ini dapat dilihat dengan pegawai yang sudah mempunyai kesadaran yang tinggi dengan apa yang harus dia kerjakan. Adanya aturan yang sudah dibuat yang mengingatkan para pegawai dalam bekerja, apabila menyalahi aturan akan mendapatkan sanksi yang tegas. Adanya pembagian tugas yang jelas dalam PDAM membuat para pegawai paham dengan tugasnya masing-masing. Pendapatan pegawai juga dirasa sudah sesuai dengan golongan dan masa kerjanya. Para pegawai juga sudah terampil dalam bidangnya masing-masing dan mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Selain itu kantor pdam juga sudah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kerja pegawainya.

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM, diantaranya;

- a) Faktor musim, dalam hal ini pada saat musim kemarau. Pada saat musim tersebut PDAM sangat susah mencari sumber air.
- b) Faktor pipa PDAM yang sudah tua. Pipa yang sudah tua dapat menyebabkan penurunan kualitas air.
- c) Faktor wilayah, dalam hal ini wilayah Sukoharjo yang relative lebih mudah mendapatkan sumber air menyebabkan banyak penduduk yang sudah menggunakan air sumur. Hanya penduduk perkotaan dan yang benar jauh dari sumber air yang menjadi pelanggan PDAM.
- d) Faktor dari luar organisasi dalam hal ini PDAM juga mempengaruhi pelayanan. akan menghambat pelayanan apabila listrik padam.
- e) Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air.

2. Norhalisah (2022), Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai “Kualitas Pelayanan Pada Penyedia Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PASIMAS) Di Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Air adalah unsur yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Pentingnya penyediaan air untuk kelancaran aktivitas masyarakat, maka peningkatan kebutuhan terhadap penyediaan air bersih perlu ditinjau lanjuti dengan menyediakan layanan penyediaan air bersih baik itu dari pemerintah, swasta maupun dari masyarakat itu sendiri. Untuk mendukung kapasitas

pemerintah dalam menyediakan air minum dan sanitasi yang memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (PAMSIMAS) merupakan salah satu program pemerintah pusat dalam pembangunan yang masuk kedesa-desa untuk menyelesaikan segala permasalahan yang berhubungan dengan air dan lingkungan yang berbasis masyarakat. Pembangunan program PAMSIMAS ini sendiri sebenarnya telah mencapai target sekitar 100% namun jika memang program ini telah mencapai target 100% seharusnya air bisa digunakan seluruh masyarakat yang berlangganan menggunakan air dari Program PAMSIMAS. Namun ada beberapa permasalahan yang dikeluhkan pelanggan PAMSIMAS diantaranya debit air yang kurang karena tong air yang tidak sesuai dengan jumlah pelanggan, pembayaran iuran sering kali terlambat karena belum ada tempat khusus untuk pembayaran iuran, tidak ada kepastian waktu pembayaran iuran, dan tidak ada dokumentasi mengenai jumlah pelanggan keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada penyedia air minum dan sanitasi berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada penyedia air minum dan sanitasi masyarakat

(PANSIMAS) di Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup berkualitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Pamsimas Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara yang pertama faktor pendukung yakni keadaan geografis desa Banjang yang daerah Rawa sehingga sumur bor tidak pernah kering untuk keperluan PAMSIMAS, kepastian biaya yang sudah disepakati bersama dan petugas yang selalu melayani pelanggan dengan baik dan ramah Sedangkan untuk faktor penghambat yang pertama Kurangnya dana atau anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang masih kurang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis (seperti kualitas air), tetapi juga pada persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian yang diajukan dapat menggunakan kerangka Servqual untuk mengevaluasi kualitas pelayanan PDAM Unit IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah, sambil mempertimbangkan konteks lokal seperti keterbatasan infrastruktur dan kebutuhan masyarakat pedesaan. Perbedaan utama terletak pada jenis organisasi (PDAM dan PAMSIMAS), konteks geografis, dan fokus masalah. Penelitian ini dapat memanfaatkan indikator Servqual dan temuan faktor pendukung/penghambat dari kedua penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan,

dengan penyesuaian terhadap karakteristik lokal dan permasalahan spesifik seperti keterbatasan petugas dan fasilitas.

B. Tinjauan Teori

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti raltif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian sesuai hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Adapun pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula.

Menurut Groetsh dan Devis, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Sinambela dkk, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Triguno, dalam Ismail Nurdin (2019:15), mengemukakan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya

manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut Trilestari, dalam Hardiyansyah (2018:48), mengemukakan bahwa terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses.

Menurut Kotler, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.

2. Pengertian Pelayanan

a. Pelayanan

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaan oleh pihak perusahaan.

Pengertian pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam memberikan dasar-dasar pelayanan yang diberikan kepada

pelanggan atau masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan suatu keahlian yang khusus oleh instansi atau perusahaan. Hal ini dilakukan agar masyarakat tersebut merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan mengharapkan timbal balik dimana masyarakat juga sadar untuk memenuhi kewajibannya, pelayanan juga dapat menentukan citra dan pendapatan suatu instansi tersebut dimata masyarakat.

Pengertian pelayanan menurut beberapa ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda, tetapi pada hakekatnya mempunyai maksud dan tujuan yang sama.

Menurut Daviddow dan Uttal, dalam Sahya Anggara (2012:568), mengemukakan bahwa pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut *customer* (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Konsumen adalah pihak yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas tersebut.

Menurut Moenir, dalam Sahya Anggara (2012:568), mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses

pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, dalam Harbani Pasolong (2017:147), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Gronroos, dalam H. Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018), mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Cowell, dalam Hardiyansyah (2018:13), mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses / kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui

sistem, prosedur, metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhannya atau kepentingan masyarakat itu sendiri agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

b. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam 2 bentuk yakni :

a) Layanan Dengan Lisan

Layanan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan langganan, bidang layanan operasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, agar layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan, syarat-syarat yang harus dipenuhi:

- 1) Memahami benar-benar masalah yang termasuk dalam bidangnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperbolehkan kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- 4) Meski keadaan sepi tidak ngobrol atau bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

- 5) Tidak melayani orang yang hanya sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

b) Layanan Melalui Tulisan

Melayani melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons, dalam Hardiyansyah (2018:50), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realita yang ada, yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansa (2017), mengemukakan bahwa perasaan seseorang senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

a. Kepuasan

Kepuasan menurut Gibson, dalam Harbani Pasolong (2017:166), yaitu kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas. Kepuasan merupakan suatu nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu proses membandingkan keberadaan atau penampilan suatu produk diminati terhadap nilai-nilai yang diharapkan.

b. Pelanggan

Pelanggan merupakan seseorang yang secara berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau pendapatan jasa dengan pembayar produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan yaitu bila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan konsumen, biasanya pelanggan merasa puas. Secara sederhana, tingkat kepuasan seseorang. pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan sebelum pembelian. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Pengalaman kepuasan yang dirasakan berulang kali akan menaikkan tingkat kepuasan keseluruhan dan memudahkan pelanggan untuk menyusun ekspektasi yang jelas dimasa datang. Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan yang berupa loyalitas pelanggan dan gethok tular (work of mouth).

4. Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman, dalam Hayat (2017:21) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang di berikan. 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.

Menurut Saefullah, dalam Hardiyansyah (2018:18), mengemukakan bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Menurut Ibrahim, dalam Hardiyansyah (2018:55), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Lukman, dalam Taufiqurokhman dan Evi Satispi (2018:72), mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Agung Kurniawan, dalam Harbani Pasolong (2017:148), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

- a) Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian.
 - 3) keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan

publik.

- c) Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi : Produk pelayanan pubik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja : peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
- h) Kemudahan Akses : Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung

pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara objektifias dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kualitas pelayanan. Pengukuran tersebut berarti bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat pelayanan administrasi mereka. Untuk memudahkan pengkajian kualitas pelayanan lebih lanjut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Hardiyansyah (2018:64), ada lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu:

- 1) *Tangible* (wujud langsung), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- 3) *Responsivinnes* (ketanggapan), yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan dan kemauan untuk bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan petugas memberikan pelayanan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.
- 5) *Emphaty* (empati), yang meliputi keramahan dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Fitzmmonz, Zeithaml, dan Bitner yang dikutip oleh Tjiptono dalam Deddy Mulyadi (2016:192), ada lima indikator mengenai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan tepat.
4. *Assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

6. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Di dalam memberikan pelayanan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan. Pengaruh disini bisa bersifat positif jika adanya faktor tersebut dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan sebaliknya bisa pula menghambat. Faktor-faktor tersebut adalah :

1) Kesadaran

Kesadaran pegawai pada segala tingkat terhadap tugas/ pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2) Aturan

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerja dapat berjalan teratur dan terarah. Manusia adalah sebagai subjek aturan, maka di dalam membuat aturan dapat berdasarkan pertimbangan kewenangan pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, dan kedisiplinan.

3) Organisasi

Organisasi pelayanan adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

a) Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan dan tenaga pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas.

b) Kemampuan dan keterampilan

Kemampuan dan keterampilan perlu dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi. Robert R Katz menyebutkan ada tiga jenis kemampuan dasar yang dimiliki orang-orang dalam organisasi agar bisa berhasil, yaitu : kemampuan teknik, kemampuan bersifat manusiawi, dan kemampuan membuat konsepsi.

c) Sarana dan pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan

kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama, alat pembantu atau penunjang pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi social dalam rangka memenuhi kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi tersebut.

7. Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan pelayanan perusahaan daerah air minum sebagai sarana penyediaan air bersih. Perusahaan daerah air minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah yang bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Perusahaan daerah air minum merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dibidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum sebagai unsur pelayanan publik, harus mengutamakan aspek sosial. Hal ini tercermin di dalam penetapan harga produk lebih mempertimbangkan kemampuan masyarakat, namun dibalik fungsinya sebagai insur pelayanan publik juga tidak terlepas dari dimensi ekonomi, yaitu mencari keuntungan, karena menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah. Maksud dari Perusahaan Daerah Air Minum di atas adalah merupakan satu-satunya perusahaan yang mengangani pelayanan dalam penyediaan air bersih yang dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja untuk memproduksi air yang berkualitas sesuai harapan pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

a. Pembayaran administrasi

Pembayaran adalah sistem yang menyangkut seperangkat aturan, lembaga atau mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dan guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Ketentuan pembayaran sudah disediakan dikantor yang berhubungan dengan sistem pembayaran.

b. Perbaikan dan pemasangan meter baru

Untuk mengatasi perbaikan dilakukan dengan mengupayakan dalam segi perbaikan serta pelayanan pemasangan meteran baru adalah pesangan yang diminta oleh konsumen baru biasanya harus mengikuti proses administrasi dan prosedur-prosedur yang ada.

c. Pencatatan meter

Pencatatan meter ini biasanya dilakukan oleh petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) setiap bulan sekali dimana petugaa mengunjungi tiap rumah kerumah untuk mencatat hasil kubikan air yang dipakai dengan yang tercatat dimeteran air.

C. Kerangka Pemikiran

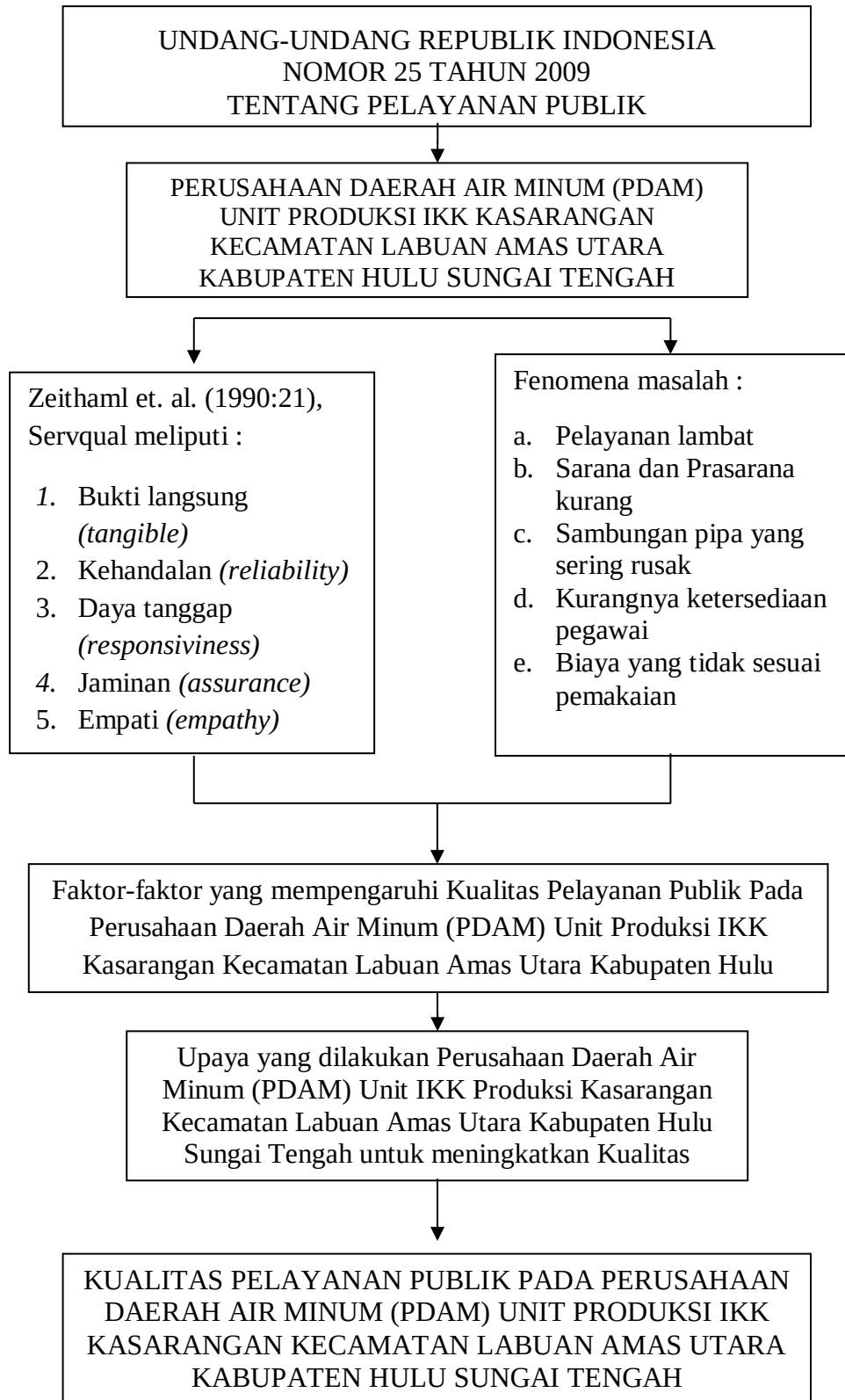
Dalam penelitian ini penulis mengangkat masalah tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu

Sungai Tengah. Penelitian merupakan suatu kegiatan penyelidikan yang dilakukan menurut metode ilmiah bertujuan untuk mendapatkan data baru. Menurut Goetsch dan Devis, dalam Hardiyansyah (2018:49), kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Maka permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Hal ini dilihat dari aspek kemampuan personel, sarana atau fasilitas pelaksanaan pelayanan, prosedur dari mekanisme pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi/menghambat peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada pelanggan, seorang aparatur dituntut harus bisa beradaptasi dengan prioritas pelayanan kemasyarakatan sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pasti selalu ada masalah-masalah atau hambatan-hambatan yang dihadapi, seperti diantaranya sumber daya manusianya yang

kurang mendukung, sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat kerangka pemikiran pada gambar 2.1 sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Jl. Walangku Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan. Kode Pos 71362.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mengamati kualitas dari pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah , serta melakukan wawancara secara mendalam kemudian hasil wawancara tersebut diolah untuk memperoleh data. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata , kalimat, skema dan gambar.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (sugiyono 2013:15). Sedangkan deskriptif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku.

Dasar pemikiran yang dilakukan adalah wawancara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti

ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang dipergunakan berupa data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau objek penelitian tersebut. Data primer adalah data pokok yang digali dari responden penelitian menerangkan kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dengan maksud menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang bisa dijadikan sebagai sumber data sekunder adalah catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) artikel, jurnal, buku, kutipan buku, serta situs internet yang berhubungan dan menerangkan hal berkaitan kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

3. Sumber data

Sumber data merupakan orang-orang yang mampu memberikan informasi mengenai permasalahan yang akan diteliti, sehingga penulis akan lebih mudah menyelesaikan hasil penelitiannya. Menurut M.Burhan Bugin (2017: 107-108) informan dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang akan ditempuh penulis agar data dan informasi dapat diperolehnya.

Pada penelitian ini teknik penarikan data yang digunakan ialah purposive sampling yaitu suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga mereka dapat memberikan sampel yang representatif dengan menggunakan penilaian yang tepat. Yang paling penting adalah penulis bisa mendapatkan informan. Apabila penulis dapat memahami masalah umum serta memahami pola anatomi ditempat penelitian dilaksanakan, maka penulis akan dengan mudah menentukan informan. Namun apabila penulis masih kesulitan dalam memahami anatomi masyarakat maka penulis harus mengupayakan untuk mendapatkan informan dalam penelitiannya.

Penentuan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan teknik *Purposive sampling* dari beberapa pegawai PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah serta masyarakat sekitar yang berjumlah 12 (dua belas) orang yaitu :

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Abidin	Koordinator Wilayah 4
2	M. Indrayadi	Teknisi/Operator
3	Akhmad Jayadi	Teknisi/Operator
4	M. Agus Saputra	Kasir
5	Jaleha	Pelanggan yang menggunakan PDAM
6	Laila Maqfirah	Pelanggan yang menggunakan PDAM
7	Mutiha Ma'rufah	Pelanggan yang menggunakan PDAM
8	Hj. Sala	Pelanggan yang menggunakan PDAM
9	Jumaiah	Pelanggan yang menggunakan PDAM
10	Arbain	Pelanggan yang menggunakan PDAM
11	H. Amit	Pelanggan yang menggunakan PDAM
12	Fathul	Pelanggan yang menggunakan PDAM
JUMLAH		12 Orang

Sumber data : peneliti 2025

E. Desain Operasional

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Tuntutan masyarakat

sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih kurang memuaskan sehingga pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan mengharapkan kualitas pelayanan yang tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Adapun desain operasional penelitian dapat peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Zeithaml et. al. (1990:21), Servqual	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	1. Fasilitas fisik 2. Peralatan 3. Personil 4. Bahan komunikasi
	Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. Kemampuan dalam menyediakan kualitas air bersih 2. Kecermatan petugas

	Daya tanggap (<i>responsivinnes</i>)	1. Respon terhadap keluhan 2. Tanggung jawab terhadap mutu layanan
	Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Jaminan waktu 2. Jaminan konsistensi biaya
	Empati (<i>empathy</i>)	1. Sopan Santun 2. Perhatian 3. Tidak diskriminasi

Sumber data : peneliti 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan teknik pengumpulan data pada penelitian dengan cara mendapatkan data dan informasi dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi, Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu observasi partisipasi dan non-partisipan. Observasi partisipasi dilakukan apabila peneliti ikut terlibat secara langsung, sehingga menjadi bagian dari kelompok yang diteliti. Sedangkan observasi non partisipan adalah observasi yang dilakukan dimana peneliti tidak menyatu dengan yang diteliti, peneliti hanya sekedar sebagai pengamat.

2. Wawancara, Wawancara merupakan proses komunikasi yang sangat menentukan dalam proses penelitian. Dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail. Oleh karena itu dalam pelaksanaan wawancara diperlukan ketrampilan dari seorang peneliti dalam berkomunikasi dengan responden. Seorang peneliti harus memiliki ketrampilan dalam mewawancarai, motivasi yang tinggi, dan rasa aman, artinya tidak ragu dan takut dalam menyampaikan wawancara. Seorang peneliti juga harus bersikap netral, sehingga responden tidak merasa ada tekanan psikis dalam memberikan jawaban kepada peneliti.
3. Dokumen, Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia (non-human resources), diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Dokumen terdiri bisa berupa buku harian, notula rapat, laporan berkala, jadwal kegiatan, peraturan pemerintah, anggaran dasar, surat- surat resmi dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisa Data

Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus- menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

1. Reduksi Data, Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.
2. Penyajian Data Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.
 Penarikan Kesimpulan Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2015:121) Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini maka akan dilakukan sebuah pengujian, pengujian data hasil penelitian dilakukan dengan pengujian kredibilitas. Kredibilitas adalah data atau informasi yang dapat dipercaya atau terpercay, hal ini dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan yaitu langkah peneliti kembali kelapangan melakukan pengamatan dari wawancara dengan sumber data

yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

b. Peningkatan Ketekunan Dalam Penelitian

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. Selain itu, penulis dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Penulis dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti penulis mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila penulis masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan maka penulis mungkin akan mengubah dari seberapa besar kasus negative yang muncul tersebut.

e. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis. Contoh: data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh penulis.

f. *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya.

Tetapi, apabila data yang ditemukan penulis dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data maka penulis perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, apabila perbedaan tajam maka penulis harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Administrasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bungin, M. Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. 2011. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Goetsch, D. L., dan Davis, S. B. 2014. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ismail Nurdin. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: MENPAN.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Lewis, C. W., dan Gilman, S. C. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Mukarom, H. Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Randi. 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.

- Saefullah. Dalam Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrawan Eko Saputro. 2021. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Norhalisah .2022. *Kualitas Pelayanan Pada Penyedia Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PASIMAS) Di Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
- Sinambela, L. P., dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, dan Evi Satispi. 2018. *Pelayanan Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. Dalam Ismail Nurdin. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., dan Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.