

**KUALITAS PELAYANAN PADA PT. AIR MINUM TABALONG
BERSINAR (PERSERODA) CABANG MUARA HARUS
KABUPATEN TABALONG**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengajukan skripsi
Pada jurusan Administrasi Publik



OLEH

AJI MAHFUZ ALIANNOR

2022396

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : AJI MAHFUZ ALIANNOR

NPM : 2022396

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : "KUALITAS PELAYANAN PADA PT. AIR MINUM
TABALONG BERSINAR (PERSEKODA) CABANG
MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG"

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

FAKHRI, S.Sos., M.AP
NUPTK : 5457773674130242

Pembimbing 2

Drs. H. Hasbi Salim, M.Pd
NUPTK. 4058741644200003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



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

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PADA PT AIR MINUM TABALONG BERSINAR (PERSERODA) CABANG MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG”**.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali bantuan dan pemberian data yang peneliti dapatkan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP. CIQaR., CIQnR selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Fakhri, S.Sos., M.AP. Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. H. Hasbi Salim, M.Pd. Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Karyawan yang membantu dalam memberikan data informasinya kepada penulis.

6. Serta teman-teman di Sekolah Tinggi ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga dapat terselesaikan bersama-sama.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu per satu.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Muara Harus, Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Hasil Penelitian Terdahulu	6
B. Tinjauan Teoritis.....	8
C. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Lokasi Penelitian	32
B. Pendekatan Penelitian	32
C. Tipe Penelitian.....	33
D. Data dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Teknik Analisis Data.....	39
H. Uji Kredibilitas Data.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	30
------------	--------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air bersih merupakan kebutuhan dasar bagi manusia, sehingga ketersediaannya amatlah penting. Dalam keseharian air dimanfaatkan tidak hanya terbatas untuk keperluan rumah tangga, tetapi juga untuk fasilitas umum, sosial dan ekonomi. Kebutuhan air bersih terus meningkat seiring dengan perkembangan populasi manusia. Melalui pertumbuhan penduduk, terjadi pergerakan dinamik dalam masyarakat baik dalam segi kepadatan, sosial maupun ekonomi, sehingga kebutuhan dan permintaan air bersih pun akan terus meningkat.

Pelayanan oleh pemerintah seiring pula di sebut pelayanan umum. Pengertian pelayanan umum berdasarkan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Keputusan Menteri Pendayungan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, didaerah, dilingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk baran dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Pemberi playanan adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pelayanan umum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Keseimbangan seperti itulah yang

memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan Bagaimana pelayanan diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan dalam sektor pelayanan menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan. Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan pelayanan organisasi publik mendapat sorotan dari masyarakat baik melalui media masa maupun lembaga swadaya masyarakat. Hal ini yang akan mendorong sebuah organisasi untuk memperbaiki selalu kualitas pelayanan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu juga dengan kebutuhan manusia akan air bersih sebagai hal yang mendasar bagi kehidupan manusia.

Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air mengamanatkan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin standar

kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat yang memenuhi Syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Tersedianya air bersih dan sehat merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh masyarakat. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) termasuk dalam kategori penyelenggaraan pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pada suatu daerah tersebut. PDAM merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kategori barang/jasa.

PDAM merupakan sebuah organisasi yang tentunya memiliki tujuan, visi, dan misi. Tujuan adalah suatu tonggak utama yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi. Tanpa adanya tujuan maka tidak akan tercapainya suatu keberhasilan pada organisasi itu sendiri. Selain itu, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat kita lihat dari sejauh mana proses pelayanan pegawai dalam kegiatan pelayanan.

Adapun beberapa cakupan pelayanan yang ada pada PT. AIR MINUM TABALONG BERSINAR (PERSERODA) CABANG MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG seperti: Prosedur pembuatan sambungan pipa baru. Prosedur penutupan sementara, Prosedur pelayanan pembayaran rekening, dan prosedur pelayanan perbaikan.

Observasi awal yang peneliti lakukan, terdapat berbagai masalah yang muncul untuk dikaji dalam penelitian ini, adapun fenomenanya adalah:

1. Pendistribusian air terhenti ketika listrik padam, hal ini dikarenakan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong tersebut bergantung dengan PLN dan belum memiliki tenaga cadangan/genset dan alat lainnya untuk memaksimalkan pendistribusian air ke pelanggan. (Sumber: Keluhan Pelanggan Tahun 2026)
2. Kurangnya fasilitas pelayanan dalam penyediaan air bersih, dilihat dari pendistribusian air yang kurang bersih dan ketika Listrik padam perlu waktu lama untuk menormalkan kembali dalam pendistribusian air tersebut sehingga air yang di alirkan keruh. (Sumber. Keluhan Pelanggan Tahun 2026)
3. Keluhan pelanggan terhadap Volume air yang kecil. seperti ketika ada keluhan pelanggan mengenai volume air yang dibagikan oleh pihak PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong tidak merata pada jam tertentu volume air yang Muara Harusr kecil bahkan air yang didistribusikan tidak dapat mengisi tendon (tempat penampungan air) (Sumber: Keluhan Pelanggan Tahun 2026)

Berdasarkan ovservasi awal dan melihat fenomena-fenomen yang terjadi di masyarakat, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **"KUALITAS PELAYANAN PADA PT. AIR MINUM TABALONG BERSINAR (PERSERODA) CABANG MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG"**.

B. Fokus Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan di atas, agar penelitian lebih terarah dan tepat sasaran serta tidak menimbulkan penafsiran yang terlalu luas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada teori Fitzsimmons dalam buku Zaenal dan Muhibudin (2018:108) karena permasalahan yang akan diteliti dimana berkaitan dengan:

- a. *Reliability* (Kehandalan)
- b. *Tangibles* (Berwujud)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada di latar belakang, maka penulis merumuskan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pada PT Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Ayu Lestari** (2019), "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda" Universitas Mulawarman Fakultas Ilmu Sosial dan Umu Politik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam penyediaan air bersih di kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif Kualitatif. dimana instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri sumber data yang digunakan sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survei, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan airbersih kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara kota Samarinda sudah cukup baik, dari segi

bukti fisik dan empati pegawai terhadap masyarakat. Dari segi keandalan, ketanggapan dan jaminan juga sudah baik. Faktor pendukung kerjasama yang baik antara sesama tim kerja dan didukung fasilitas. Dan hambatan lainnya adalah kurangnya kesadaran pegawai dalam hal disiplin waktu untuk datang tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2. **Cut Rima Melati** (2019), "Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh" Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy belum dikatakan baik karena masih rendahnya daya tanggap dan empati. Adapun permasalahan yang terdapat di PDAM Tirta Daroy diantaranya distribusi air macet, air keruh dan air bau, dimana permasalahan tertinggi adalah tidak ada air dan ini menunjukkan jumlah pelapor yang semakin tinggi. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM dalam bidang keluhan pelanggan yaitu menyediakan layanan pengaduan berupa media sosial resmi PDAM Tirta Daroy, melakukan pengecekan rutin sebulan sekali, menerapkan budaya disiplin pegawai serta menerapkan kebijakan Distrik Meter Area (DMA) untuk menghindari dan mendeteksi adanya pencurian air. Oleh karena itu dalam mengatasi permasalahan tidak ada air dan air keruh petugas PDAM Tirta Daroy dapat menyelesaikan dengan

melakukan pengawasan dan pengecekan rutin dengan benar dan merata, sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik

Dari dua penelitian yang telah dilakukan oleh kedua peneliti tersebut. Peneliti Pertama membahas tentang teknik penelitian dan pengolahan data, sedangkan peneliti kedua membahas tentang kendala dan solusi yang dihadapi pada perusahaan air minum tersebut, Jadi Nampak perbedaan dengan penelitian yang sedang saya lakukan yaitu penelitian saya berorientasi pada kualitas pelayanan pada PT AIR MINUM TABALONG BERSINAR (PERSERODA) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong yang berfokus pada fasilitas pelayanan pelanggan yang belum lengkap (sarana dan Prasarana), kedisiplinan dan jangkauan pemenuhan air bersih bagi pelanggan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apa pun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Ismail Nurdin (2019:15) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2017:152), adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2)

kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sinambela dkk dalam Hardiansyah (2018:49), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers).

Morgan dan Murgatroyd dalam Dyah mutiarin dan arif Zaivudin (2014:51), beliau mengatakan bahwa kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

2. Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Ratminto istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan dengan pelayanan publik. Pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditunjukkan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa "Pelayanan adalah segala

bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"

Thoha dalam Sahya Anggara (2016:568), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang/instansi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintahan merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat.

Lovelock dalam Hardiansyah (2018:14) Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya Pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna dalam Sahya Anggara (2016:567), bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Selain itu, Moenir dalam Sahya Anggara (2016:568), 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.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam dalam Suryo dan Fahima (2021:61), beliau mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait.

Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2017:148), beliau mengatakan 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.

Mahmudi dalam Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir (2019:23), beliau mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

b. Indikator Pelayanan Publik

Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:108), mengemukakan ada lima indikator dalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat,
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
5. *Empathy*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Lenvine dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:116), tolak ukur pelayanan dapat dilihat dari segi responsivitas (*Responsiveness*), tanggungjawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*).

c. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik merupakan suatu bentuk pertanggungjaaban pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
4. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipasi. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang

diinginkan. Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

9. Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Ratminto dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:109), ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Empati dalam masyarakat.

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

- 2) Pembatasan prosedur Prosedur dirancang sependek mungkin agar konsep one the shop benar-benar diterapkan.

- 3) Kejelasan tata cara pelayanan Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan berkomunikasi kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlakukan.
- 5) Kejelasan kewenangan Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparasi biaya
Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Formulir Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga dihasilkan formulir koposit (satu formulir dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin Untuk menghindarkan terlalu sering dalam mengurus izin harus ditetapkan berlakunya selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik bagi providers maupun bagi masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

d. Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai acuan atau jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan meliputi:

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan

Persyaratan yang mana harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan/dipenuhi/dilakukan dalam proses penyelenggaraan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Tata cara Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, penghar yang mengandung tab ditakakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
4. Jangka Waksu penyelesaian Jangka waktu yang diperk untuk menyelesaikan semua pesses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Binya/Tari Ongkos yang diketukan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
6. Produk pelayanan Hasil
Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengam ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan Tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut.

e. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pasal 5 Undang-Undang No.5 Tahun 2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel, dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) Pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi. perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Sementara pelayanan barang publik seperti yang tercantum pada Pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi:

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Perigadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, pada aspek pelayanan jasa publik, diatur dalam ayat (4), yaitu:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran daerah.
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, pelayanan publik dalam aspek administratifnya, diatur dalam ayat (7), yaitu:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan di atur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, Muara Harusrga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
2. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

f. Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:109), mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;

2. *Realible*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*. Kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan. sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat,
10. *Understanding the customer*; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

g. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan ini adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambil keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan, dan lainnya. Misalnya jenis sertifikat tanah, pelayanan IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran dan akta kematian).

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir yang berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

h. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

1. Menurut Kepmen PAN No.63 Tahun 2003, pelayanan yang memberikan kepuasan pelanggan, dan pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut: Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a) Prosedur tata cara pelayanan;
 - b) Persyaratan pelayanan;
 - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam
 - d) memberikan pelayanan;
 - e) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran;
 - f) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan;

- g) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerima permohonan sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan:
 - h) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
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 dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
 8. Kemudahan akses. tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan 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 tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

i. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan

Dari beberapa kajian, maka dapat didefinisikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, (dalam Hardiansyah 2018: 80).

- a. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
- b. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
- c. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- d. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
- e. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public
- f. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public
- g. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan civil
- h. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

- i. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
- j. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan public
- k. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan public
- l. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar dari pada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan
- m. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan
- n. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan
- o. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan
- p. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisor bagi peningkatan kinerja pelayanan public
- q. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

- r. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan
- s. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- t. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan
- u. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan
- v. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

j. Faktor-faktor keberhasilan dari pelayanan publik

Menurut Moenir dalam Rahman Mulyawan (2016:20), ada beberapa faktor pendukung keberhasilan dari suatu pelayanan publik, antara lain:

- a) Faktor kesadaran;
- b) Faktor aturan;
- c) Faktor organisasi;
- d) Faktor pendapatan;
- e) Faktor kemampuan;

4. Perusahaan Daerah

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5/1962,

sebagai Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum. memupuk pendapatan. Dalam penjelasan Undang-Undang No.5 Tahun 1974, tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaandaerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah.

PDAM merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5/1962, sebagai berikut:

1. Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat:
 - a) Memberi jasa
 - b) Menyelenggarakan kemanfaatan umum
 - c) Memupuk pendapatan
2. Jenis-Jenis Pelayanan
 - a) Pendistribusian air bersih ke pelanggan
 - b) Pembayaran Rekening Air Minum
 - c) Emergensi kebakaran/acara keislaman melalui mobil UPBS (pemadam)
3. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketenteraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu Direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada di bawah pengawasan Kepala Daerah pemegang saham/saham prioritas atau badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada profit. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum.

C. Kerangka Pemikiran

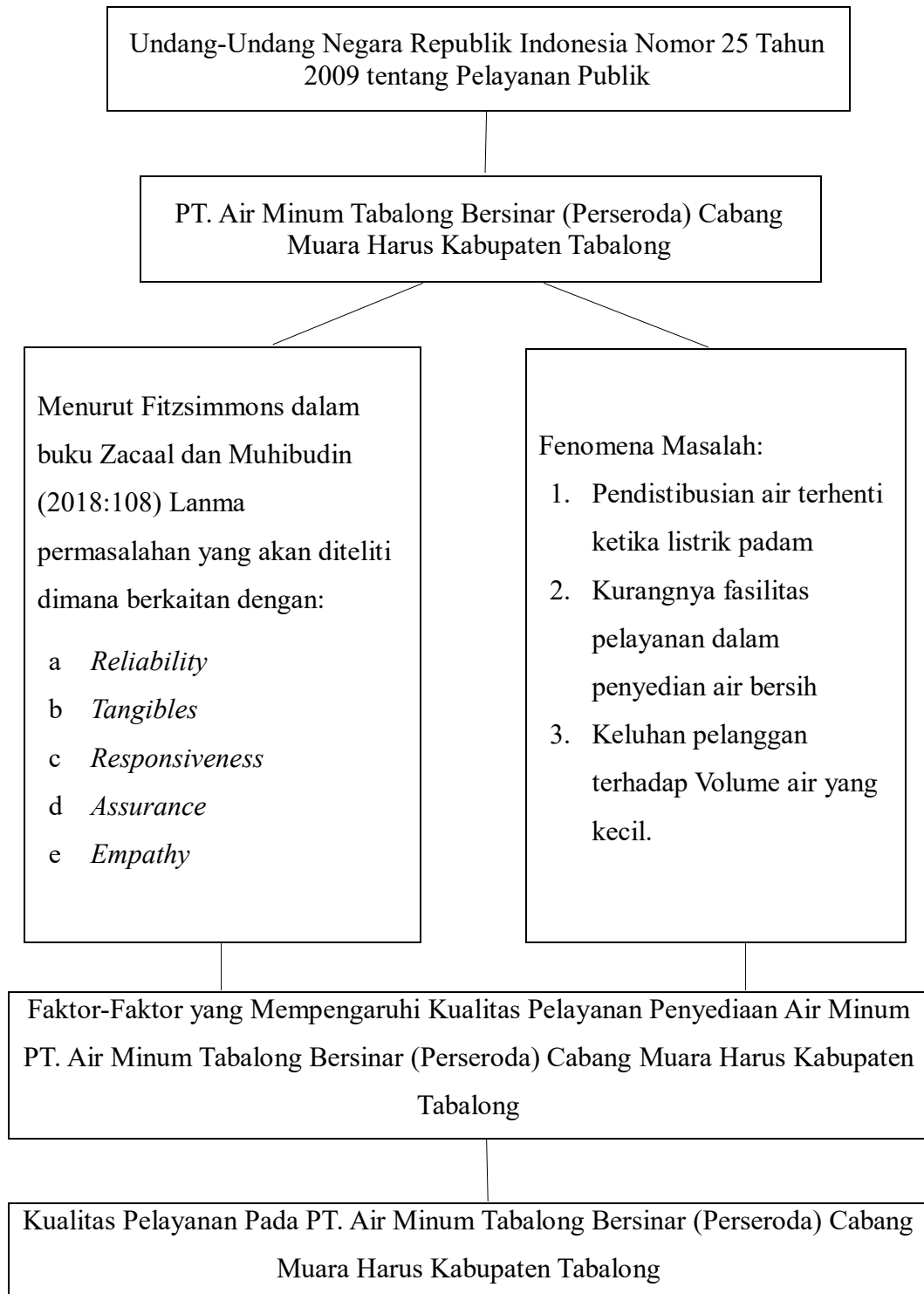
Kerangka berpikir pada penelitian ini berkaitan dengan Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang di mana dalam Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong menjalankan tugas dan fungsinya sering kali PDAM dihadapkan dengan permasalahan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengingat adanya masalah pada pelayanan PT. Air Minum Tabalong Bersinar Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong, maka penulis merujuk pendapat Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:108), mengemukakan ada lima indikator untuk mengukur pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;

4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan:
5. *Emphaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong beralamat Jl. Kamboja No. 01, Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan 71561.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2022:9), "metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktifkualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memchami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hepotesis.

Peneliti kualitatif dituntut mampu mengorganisasikan semua teori yang dibaca Landasan teori yang dituliskan dalam proposal penelitian lebih berfungsi untuk menunjukkan seberapa jauh peneliti memiliki teori dan memahami permasalahan yang diteliti walaupun masih permasalahan tersebut

bersifat sementara itu. Otch kereta itu landasan teori yangdikemukakan tidak merupakan harga mati, tetapi bersifat sementara. Peneliti kualitatif justru dituntut untuk melakukan grounded research, yaitu teori berdasarkan data yangdiperoleh di lapangan atau situasi sosial.

Sesuai dengan metode penelitian maka pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan logika berfikir induktif, yaitu konsep-konsep yang telah dijabarkan dalam tinjauan pustaka tidak diuji kebenarannya melainkan digunakan sebagai kerangka dan sengaja dianggap kajian. Menggunakan logika berfikir induktif berarti pendekatan yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu sesuai pendekatan dengan cara mengamati, menyelidiki, guna memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa, dengan tidak memerlukan pengukuran secara cepat.

C. Tipe Penelitian

Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif menurut Denzim dan Lincoln (2016:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi pengartian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenoena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian Kualitatif. Dimana pengambilan data dapat melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Pengambilan data melalui wawancara dapat dilakukan juga melalui telepon, video conference maupun tatap muka langsung mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Air

Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong. Keuntungan dari survey ini adalah dapat memperoleh berbagai informan serta hasil dapat dipergunakan untuk tujuan yang lain. Jadi yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian adalah berkenaan dengan kualitas pelayanan pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong.

D. Data dan Sumber Data

Menurut sumber data dan jenis data yang diperlukan untuk di himpun dan diolah dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jejak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, penelitian membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survey) atau penelitian bendis (metode observasi).

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara langsung terhadap informan atau pihak-pihak terkait untuk mengetahui secara mendalam mengenai Kualitas Pelayanan pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong.

b. Data sekunder

Data Sekunder diperoleh dari laporan-laporan, dokumen dokumen, peraturan perundang-undang, artikel buku-buku sebagai teori, melalui media internet dan lain sebagainya.

2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara yang bersumber dari beberapa pelanggan dan pegawai yang ada di lingkungan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong.

Adapun teknik penarikan informan pada penelitian ini adalah dengan cara purposivesampling yaitu informan yang sudah ditentukan oleh peneliti sebelumnya, berdasarkan beberapa pertimbangan tertentu dengan tujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa dipertanggung jawabkan. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Informan

No.	Nama	Jabatan
(1)	(2)	(3)
1	Informan 1	Kepala Cabang
2	Informan 2	Staf Teknik
3	Informan 3	Staf Operator
4	Informan 4	Staf Operator
5	Informan 5	Kasir
6	Husni	Pembaca Meter

(1)	(2)	(3)
7	Informan 6	Pelanggan
8	Informan 7	Pelanggan
9	Informan 8	Pelanggan
10	Informan 9	Pelanggan
11	Informan 10	Pelanggan
12	Informan 11	Pelanggan
Jumlah		12

Sumber: Dibuat oleh peneliti 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Muara Harus Kabupaten Tabalong, maka diperlukan desain penelitian kualitatif yang mengacu pada teori Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:108), mengemukakan ada lima indikator untuk mengukur pelayanan publik.

Untuk lebih jelasnya mengenai desain operasional ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Pelayanan Publik Menurut Fitzsimmons, Zaenal dan Muhibudin Laksana Wijaya (2018:108)	<i>a. Reliability</i>	1. Ketepatan waktu 2. Prosedur pelayanan yang benar
	<i>b. Tangibles</i>	1. Fasilitas pelayanan 2. Jumlah petugas
	<i>c. Responsiveness</i>	1. Keinginan melayani dengan cepat
	<i>d. Assurance</i>	1. Etika dan moral
	<i>e. Empathy</i>	1. Kebutuhan pelanggan 2. Keinginan pelanggan

Sumber: Dibuat oleh peneliti 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi dari informan sesuai dengan lingkup penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut Bungin dalam Ibrahim, (2018:81), observasi atau Pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan

pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya, disamping indra lainnya seperti telinga, hidung, mulut, dan kulit. Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.

Menurut Wiratna Sujarweni (2020:31), beliau mengatakan bahwa "observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

2. Wawancara

Menurut Wiratna Sujarweni (2020:31), beliau mengatakan bahwa "Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman".

Wawancara yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada informan untuk mencari dan mengumpulkan data yang diharapkan agar mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa atau kejadian yang lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan karya bentuk.

Data yang dikumpulkan berupa sumber literatur-literatur yang berhubungan dengan topik permasalahan penelitian, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Mudjirahardjo dalam Wiratna Sujarweni (2020:34) Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengatagorikannya sehingga diperoleh satu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.

Menurut Miles dalam Wiratna Sujarweni (2020: 34) dalam analisis data terdiri dari beberapa tahapan, antara lain:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan penyimpulan merupakan Langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi padtahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Moleong dalam (Ibrahim,2018:125-126) Beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data yang lazim digunakan, sesuai dengan kriteria masing-masing. Berdasarkan kriteria derajat keterpercayaan (credibility), pemeriksaan keabsahan data penelitian dapat menggunakan: teknik perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, kecukupan referensi dan kajian kasus negati.

a. Perpanjangan Pengamatan

Pada tahap ini, peneliti turun langsung kelapangan melakukan pendekatan dengan berbagai sumber. Melakukan pengenalan agar peneliti tidak dianggap sebagai orang asing lagi, dapat menjalin keakraban antara satu dengan yang lain. Dengan melakukan hal itu diharapkan peneliti mudah melakukan penelitian dan melakukan wawancara yang mendalam

untuk mendapatkan sebanyak-banyaknya data agar data yang diperoleh valid dan lengkap.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan dilakukan dengan melakukan pengamatan dengan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis sehingga peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan data itu salah atau tidak.

c. Triangulasi

Triangulasi ini disebut juga dengan mengecek data yang telah ditemukan dari berbagai sumber yang ada. Triangulasi mencakup triangulasi sumber, teknik dan waktu. Pengecekan juga dilakukan dengan mengecek hasil yang diperoleh dengan berbagai teknik yang dilakukan. Triangulasi waktu dilakukan dengan mengecek hasil data yang didapat apakah data yang didapat masih segar atau dilakukan dengan waktu yang lebih lama. Dengan waktu yang berbeda dapat dilihat apakah hasilnya berbeda atau sama.

d. Analisis Kasus Negatif

Menganalisis kasus negatif adalah mencari atau menganalisis kasus yang didapat apakah ada yang berlainan dengan hasil. Hal ini dilakukan agar melihat hasil yang ada yang berbeda atau sama dari kesimpulan yang diambil atas penelitian yang dilakukan.

e. Menggunakan Bahan Referensi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kamera hp sebagai perekam kegiatan wawancara yang dilakukan kepada berbagai sumber. Perekaman dilakukan dengan membuat video dan foto-foto sebagai dokumentasi atas kegiatan yang dilakukan.

f. Mengadakan Member Check

Mengadakan member check dalam penelitian ini dilakukan dengan mengecek atau memeriksa data yang diperoleh sesuai atau tidaknya dengan data yang diberikan oleh si pemberi data. Hal ini dilakukan agar data lebih akurat dan valid. Agar tidak terjadi kesalahan penafsiran oleh peneliti atas data yang diberikan oleh sumber.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Abdul Fattah Nasution, 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harva Creative.
- Anggara, Sahya. 2016. o. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Hiplunudian, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpulis.
- Ibrahim. 2018. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Makasar: Gunadarma Ilmu.
- Kamaruddin sellang. Jamaludin, Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*: CV. Penerbit Qiara Media.
- Lestari. Ayu. 2019. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman.
- Melati, Cut Rima. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*: Media Sahabat Cendikia.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujerweni, Wiratna. V. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press
- Tim Penyusun. 2022. *Pedoman Penyusun dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.