

# **RESPONSIVITAS DALAM LAYANAN ADUAN PUBLIK PADA PT. AIR MINUM INTAN BANJAR DI KABUPATEN BANJAR**

**Fatma Nur Hikmah<sup>1</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>2</sup>, Beni Akhmad<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19120501

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 11 1305 9101

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 11 2102 8801  
E-mail: fatmanur.apps@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana responsivitas serta faktor pendukung dan penghambat responsivitas dalam layanan aduan publik PT. Air Minum Intan Banjar Di Kabupten Banjar. Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan misi organisasi. Metode Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas dalam layanan aduan publik pada PTAM berdasarkan indikator responsvitas masih kurang cepat dalam penanganan. Hal ini ditunjukan dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Air Minum Intan Banjar, meskipun masih belum bisa sesuai dengan keinginan masyarakat/pelapor. PT. Air Minum Intan Banjar telah memberikan pelayanan yang tepat dalam ketepatan meyalani. Pada indikator ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat/pelapor untuk dilayani dengan tepat dan memberikan penjelasan yang jelas sehingga mudah dipahami. Di dalam membentuk responsivitas dalam layanan aduan publik, pastinya PT. Air Minum Intan Banjar memiliki faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam menghadapi konsumen, seperti faktor-faktor pendukung yang timbul adalah pada saat ini dengan kemudahan teknologi, untuk melaporkan aduan, konsumen PT. Air Minum Intan Banjar dapat melakukan pelaporan dengan menggunakan aplikasi Whatsapp dan aplikasi PT. Air Minum Intan Banjar. Sehingga bisa mempermudah merespon aduan dari masyarakat. Untuk faktor penghambatnya yakni PT. Air Minum Intan Banjar memiliki sebuah media yang lamban untuk merespon konsumennya khususnya dalam hal pengaduan serta dalam memberikan informasi hal ini menjadi tidak terkontrol.

Kata kunci : Responsivitas, Layanan, Aduan, Publik

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Sumber Buku

- Dwiyanto, Agus. (2017). Reformasi Birokrasi Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.  
Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

### II. Undang-Undang

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Yaitu Bumi Dan Air Dan Kekayaan Alam
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air Mengamanatkan Bahwa Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Merupakan Tanggung Jawab Pemerintah
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan
- Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2006, PDAM Intan Banjar melayani dua wilayah atau daerah yaitu Kabupaten Banjar dan Kota Banjarbaru
- Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2011 tentang retribusi perizinan tertentu
- Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Intan Banjar

### III. Jurnal

- Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 128-142.
- Rusdiana. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik Volume XVII (2) 2021: 249-265* P-ISSN: 1858-2168, E-ISSN: 2621-251X doi : 10.52316/jap.v17i2.76
- Djafar, R., & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Puhuwato. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(1), 99-112.

### IV. Skripsi

- Hafid, Y. P. Responsivitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Air Minum Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9.

- Latifah. (2020). Responsivitas lembaga ombudsman republik indonesia perwakilan provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat. Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA
- Mochtar.(2020). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). Universitas Bengkulu
- Ningsih dkk.(2020). Sistem informasi pengaduan online pada masyarakat kecamatan kajen kabupaten pekalongan berbasis web dan android. SURYA INFORMATIKA, VOL . 8, No. 1 tahun 2020
- Pratama, A. D. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. Palembang: Universitas Sri Wijaya, October.
- Sembiring, S. (2017). Pengaruh Profesionalisme dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pegawai di Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep *Good Governance* dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Jurnal Abdimas Peradaban, 3(1), 73-85.