

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM BARITO KUALA CABANG ALALAK DALAM PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

Anita Sari¹, Sitna Hajar Malawat², Lieta Dwi Noviyanti³

¹⁾²⁾³⁾FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan
Email:anitasari8453@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PDAM Barito Kuala Cabang alalak dalam peningkatan kepuasan masyarakat. Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini memakai indikator kualitas pelayanan yang terdapat lima indikator yaitu: *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Batola Cabang Alalak dalam peningkatan kepuasan masyarakat sudah berjalan dengan baik namun ada beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dari kualitas pelayanan tersebut, yaitu faktor pelanggan, dimana pelanggan PDAM Batola Cabang Alalak masih sering melakukan penundaan untuk bayar tagihan air PDAM.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perusahaan Daerah Air minum (PDAM, kepuasan, masyarakat

ABSTRACT

*This study aims to determine how the service quality of PDAM Barito Kuala Allak Branch in increasing community satisfaction. This research use descriptive qualitative approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. This study uses service quality indicators which have five indicators, namely: *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. The results of this study indicate that the service quality of PDAM Batola Alalak Branch in increasing community satisfaction has been going well but there are several things that are inhibiting factors for the quality of the service, namely the customer factor, where customers of PDAM Batola Alalak Branch still often delay paying water bills PDAM.*

Keywords: Quality, Service, Regional Drinking Water Company (PDAM, satisfaction, community

yang diberikan oleh PDAM Barito Cabang Kuala Ala Lak semakin baik dan maksimal guna memberikan kualitas pelayanan PDAM dalam meningkatkan kepuasan masyarakat setempat.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian dan pembahasan maka kualitas pelayanan PDAM Barito Kuala Cabang Alalak dalam peningkatan kepuasan masyarakat sudah berjalan dengan baik namun ada beberapa hal yang menjadi faktor penghambat.

Ada 5 indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan, pertama indikator berwujud yaitu dari segi fasilitas yang masih ada kekurangan, dan kualitas air keruh. Kedua indikator keandalan yaitu terdapat permasalahan dari segi air yang tidak mengalir dan debit air kecil. Ketiga indikator ketanggapan dimana keterbatasan pegawai sehingga membuat penyelesaian masalah masih kurang cepat. Keempat indikator jaminan dan kepastian yaitu tentang jaminan penyelesaian masalah, serta tentang kesopanan pegawai PDAM sudah bisa dikatakan lumayan untuk kepuasan masyarakat. Dan kelima indikator terakhir atau indikator empati yaitu pegawai PDAM bisa berkomunikasi baik dengan para pelanggan PDAM sehingga indikator kelima sudah bisa dikatakan baik untuk kepuasan masyarakat. Untuk faktor penghambat dalam kualitas pelayanan yang diberikan pihak PDAM Barito Kuala Cabang Alalak dalam peningkatan kepuasan masyarakat terjadi karena pelanggan PDAM yang sering membayar tagihan yang selalu menunggak sehingga menyebabkan sistem pelayanan yang diberikan pihak PDAM juga jadi terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Deddy Mulyadi dkk (2018) *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Harbani Pasolong (2019) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Amy Y.S Rahayu dkk (2020) *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teri Dan Konsep*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Rahman Mulyawan (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press
- Maleong (2014) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir (2016) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Methiana Indrasari (2019) *pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Republik Indonesia pasal 33 ayat 3 nomor 4 tahun 2009 tentang pertambangan mineral dan batu bara memenuhi ketentuan pasal 33 ayat 3 UUD 1945
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- KEPMENPANNON KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang syarat-syarat dan kualitas air minum

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
pasal 2 nomor 122 tahun 2015 tentang
sistem penyediaan air minum

Jurnal

Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas
Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan

Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas
Pelayanan Dan Emosional Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2
Medan

Kusdarini. (2011). Kajian Tentang Sistem
Penyelenggaraan Negara Di Indonesia
Setelah Amandemen UUD 1945

Yamit, Z. (2013). Manajemen Kualitas Produk
Dan Jasa

Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif

Skripsi

Sevtiani, R. S. (2018). Pelayanan Perusahaan
Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten
Bekasi

Mappaosdang, K. (2019). Kualitas Pelayanan
Publik Di Kantor Perusahaan daerah Air
Minum (PDAM) Tirta Jeneberang
Kabupaten Gowa

Sudarmanto (2020). Kualitas Pelayanan Pada
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan

Hamia (2020). Kinerja Pelayanan Perusahaan
Daerah Air Minum (Pdam) Di
Kabupaten Gowa