

THE QUALITY OF SERVICE AT PT. AIR MINUM SANGGAM BALANGAN (PERSERODA) IN PARINGIN SUB-DISTRICT

Siti Paulina¹

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: nanafaulina8@gmail.com

Submitted: 4/8/2025; Revised: 15/8/2025; Accepted: 19/8/2025;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) di Kecamatan Parangin, Kabupaten Balangan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik. Dimensi reliability, assurance, dan empathy menunjukkan kinerja yang positif, terutama dalam hal ketepatan prosedur, sikap petugas, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Sementara itu, kelemahan ditemukan pada dimensi responsiveness dan tangible, khususnya dalam hal lambatnya respons terhadap pengaduan pelanggan dan keterbatasan fasilitas teknis seperti genset cadangan. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan pada aspek teknis dan kecepatan pelayanan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan publik secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda)

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of public services at PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) in Parangin District, Balangan Regency. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The analysis is based on Fitzsimmons' five service quality dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that overall service quality falls under the "fair" category. The dimensions of reliability, assurance, and empathy show positive performance, particularly in terms of procedural accuracy, staff attitude, and responsiveness to customer needs. However, weaknesses were identified in the responsiveness and tangible dimensions, especially regarding slow responses to customer complaints and limited technical facilities, such as the absence of backup generators. This study recommends improvements in technical infrastructure and response speed to enhance the overall quality of public services.

Keywords: Service Quality, PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk ketersediaan air bersih. PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) sebagai salah satu penyedia layanan air bersih di Kabupaten Balangan memiliki peran penting dalam mendukung kualitas hidup masyarakat. Namun, berdasarkan observasi, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan, seperti adanya keluhan dari masyarakat bahwa air yang didistribusikan sedikit dan kadang keruh, pendistribusian air terhenti ketika listrik padam karena PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) bergantung dengan PLN dan belum memiliki tenaga cadangan dalam memaksimalkan pendistribusian air, lambatnya respon petugas terhadap keluhan pelanggan, seperti pelayanan dalam perbaikan pipa pecah dan bocor. Permasalahan ini

menunjukkan adanya indikasi rendahnya kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. Air Minum Sanggam Balangan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai pelayanan publik, sementara secara praktis diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu layanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada perusahaan daerah air minum telah banyak dilakukan sebelumnya. Muta'ali dan Satlita (2024) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PERUMDAM Kabupaten Tangerang tergolong baik, meskipun masih terdapat kekurangan dalam dimensi responsivitas dan tanggung jawab. Lambatnya penanganan keluhan pelanggan serta seringnya gangguan aliran air menjadi hambatan utama dalam penyediaan layanan tersebut. Sementara itu, Melati, 2019 dalam penelitiannya terhadap PDAM Tirta Daroy Banda Aceh menemukan bahwa pelayanan belum sepenuhnya baik, khususnya dalam aspek daya tanggap dan empati terhadap pelanggan. Permasalahan utama yang ditemukan adalah distribusi air yang tidak lancar, air keruh, hingga tidak adanya suplai air dalam waktu tertentu. Sebagai upaya perbaikan, pihak PDAM menerapkan sistem pengaduan berbasis media sosial, pengecekan rutin, serta kebijakan Distrik Meter Area (DMA) untuk mencegah pencurian air dan memastikan distribusi yang lebih adil.

Secara konseptual, kualitas merupakan ukuran terhadap baik buruknya suatu benda, produk, atau jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Tjiptono dalam Pasolong (2017) menyebutkan bahwa kualitas mencakup kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pemakaian, keberlanjutan perbaikan, bebas dari kerusakan, serta pemenuhan kebutuhan sejak awal. Kualitas dalam pelayanan publik menjadi penting karena berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas layanan harus sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku. mencakup prosedur, waktu layanan, syarat dokumen, dan alur kerja yang telah ditetapkan. Jika sebuah layanan tidak sesuai dengan peraturan atau SOP, maka akan menimbulkan kebingungan, ketidakadilan, bahkan bisa dianggap sebagai bentuk malpraktik administrasi. Kecocokan Pemakaian (*Fitness for Use*) layanan publik yang berkualitas tidak hanya memenuhi prosedur, tapi juga bisa digunakan dan dimanfaatkan sesuai kebutuhan masyarakat. Artinya, output dari layanan harus berguna, dapat dipakai, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Keberlanjutan perbaikan (*Continuous Improvement*) kualitas pelayanan publik harus bersifat dinamis dan selalu diperbarui seiring perkembangan kebutuhan masyarakat dan teknologi. Tidak bisa hanya bertumpu pada sistem lama. Lembaga publik harus mau belajar dari masukan masyarakat, keluhan, maupun evaluasi internal. Bebas kerusakan berarti kesalahan dalam proses, dokumen yang tidak akurat, sistem yang eror, atau petugas yang tidak kompeten. Pelayanan berkualitas harus meminimalkan kesalahan agar masyarakat tidak bolak-balik atau dirugikan secara waktu dan biaya. Pemenuhan kebutuhan sejak awal, pelayanan yang proaktif dan memahami kebutuhan masyarakat sejak awal, bukan hanya menunggu keluhan. Ini menuntut adanya perencanaan, penggalan kebutuhan, dan penyediaan informasi yang jelas dari awal proses. Teori Tjiptono ini menggambarkan bahwa kualitas bukan hanya hasil akhir, tapi juga proses dan kesiapan sistem dari awal hingga akhir. Dalam konteks pelayanan publik, ini sangat penting karena: Pelayanan publik melibatkan hak masyarakat yang harus dijaga, kepuasan

masyarakat bukan hanya soal cepat, tapi juga soal tepat, jelas, dan bermanfaat. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepercayaan dan legitimasi pemerintah di mata publik.

Pelayanan publik sendiri didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Hal ini diperkuat oleh Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik tidak hanya mencakup proses administratif, tetapi juga kualitas interaksi antara pemberi dan penerima layanan.

Fitzsimmons dalam Sinambela et.al. (2019) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). *Tangible* mengacu pada penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan yang benar dan tepat. *Responsiveness* mencerminkan kecepatan dan kesigapan dalam melayani masyarakat. *Assurance* menunjukkan sejauh mana petugas menunjukkan kompetensi dan integritas dalam pelayanan. Sementara itu, *Empathy* menyoroti pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan.

Tangible (Bukti Fisik) dimensi ini merujuk pada semua aspek fisik yang bisa dilihat oleh pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan media komunikasi visual. Hal ini bisa berarti kondisi gedung kantor, kebersihan ruang tunggu, kerapian seragam pegawai, dan kejelasan informasi pada papan pengumuman atau website. Bukti fisik menjadi kesan pertama masyarakat terhadap kualitas layanan. Meskipun bukan jaminan mutlak dari pelayanan yang baik, tampilan fisik yang rapi, bersih, dan profesional dapat membangun kepercayaan awal. Masyarakat cenderung merasa lebih nyaman dan dihargai ketika dilayani di lingkungan yang terawat dan informatif.

Indikatornya pertama, fasilitas pelayanan, kondisi fasilitas fisik adalah kesan awal yang dirasakan masyarakat saat datang ke kantor pelayanan. Fasilitas yang bersih, tertata rapi, nyaman, dan mudah diakses mencerminkan bahwa instansi tersebut serius dalam memberikan pelayanan yang baik. Misalnya, ruang tunggu yang cukup luas dengan ventilasi baik, toilet yang bersih, dan loket yang tertata rapi akan membuat masyarakat merasa dihargai dan nyaman selama proses pelayanan. Kedua, jumlah pegawai merujuk pada ketersediaan tenaga kerja yang secara langsung terlihat dan hadir dalam proses pelayanan, baik di loket, lapangan, maupun area publik lainnya. Keberadaan pegawai dalam jumlah yang mencukupi menggambarkan bahwa lembaga tersebut tidak hanya siap dari sisi sistem, tapi juga dari sisi *resources* (sumber daya) untuk melayani kebutuhan masyarakat. Ketika seseorang datang ke instansi layanan (seperti kantor kelurahan, dinas kependudukan, atau rumah sakit pemerintah), hal pertama yang mereka lihat setelah gedung adalah ada berapa orang yang bisa melayani, maka, jumlah pegawai bukan hanya angka di atas kertas, tetapi simbol nyata dari keseriusan lembaga dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Reliability (Keandalan) keandalan berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Ini berkaitan dengan konsistensi dalam prosedur, ketepatan waktu penyelesaian, dan tidak adanya kesalahan dalam pelaksanaan layanan. Keandalan adalah inti dari pelayanan berkualitas. Ketika masyarakat merasa dapat mengandalkan suatu instansi untuk menyelesaikan urusannya dengan cepat dan tepat, maka akan tumbuh kepercayaan dan kepuasan. Sebaliknya, pelayanan yang sering berubah-ubah, lambat, atau penuh kesalahan akan menurunkan kredibilitas lembaga publik.

Indikator pertama, tepat waktu (ketepatan waktu pelayanan) berarti pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal, waktu tunggu yang dijanjikan, dan target penyelesaian yang sudah ditentukan. Bentuk komitmen terhadap efisiensi dan penghargaan terhadap waktu masyarakat. Tepat waktu bukan hanya soal cepat, tapi juga soal konsisten sesuai target waktu yang dijanjikan. Masyarakat datang dengan harapan bahwa urusan mereka selesai dalam waktu tertentu. Kedua, pelayanan yang benar (Sesuai Prosedur) pelayanan yang benar artinya seluruh proses dilaksanakan sesuai prosedur, syarat, dan aturan yang berlaku tanpa kesalahan, manipulasi, atau penyimpangan. Ini mencakup keakuratan data, ketepatan proses, serta ketelitian petugas dalam bekerja. Benar berarti tidak asal selesai, tapi sesuai aturan yang berlaku, bebas dari kesalahan administratif atau teknis.

Responsiveness (daya tanggap) merujuk pada kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan masyarakat. Ini termasuk kecepatan merespons permintaan informasi, pengaduan, atau penanganan masalah. Pelayanan publik yang responsif mencerminkan profesionalisme dan kepedulian. Masyarakat sekarang semakin kritis dan membutuhkan pelayanan yang cepat, tanpa harus menunggu lama atau berpindah-pindah tempat. Daya tanggap yang tinggi menunjukkan bahwa pemerintah hadir dan peduli terhadap kebutuhan warganya.

Indikator pertama, ketanggapan petugas berarti kesediaan dan kesiapan petugas dalam merespons pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan masyarakat secara cepat dan sopan. Petugas yang tanggap itu bukan hanya hadir secara fisik, tapi juga aktif secara sikap dan perhatian. Mereka tidak pasif menunggu, tapi sigap membantu, memberi arahan, atau menjelaskan informasi tanpa harus diminta berulang kali. Dalam pelayanan publik, masyarakat datang dari berbagai latar belakang ada yang tidak paham prosedur, ada yang khawatir, bahkan takut. Ketanggapan petugas menjadi cermin dari sikap peduli dan profesionalisme. Jika petugas diam saja atau bersikap cuek, maka masyarakat merasa diabaikan dan tidak dihargai.

Indikator kedua pelayanan dengan cepat, pelayanan yang cepat bukan berarti tergesa-gesa, melainkan proses yang efisien dan tidak bertele-tele. Kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa sistem berjalan lancar, pegawai memahami tugasnya, dan masyarakat tidak dipersulit. Contoh pelayanan cepat antrean berjalan lancar tanpa lama menunggu, proses pencatatan, pencetakan, atau verifikasi dilakukan segera setelah dokumen diterima, pengambilan keputusan dilakukan di tempat tanpa harus bolak-balik kantor, tidak ada sengaja diperlambat karena alasan yang tidak jelas.

Assurance (jaminan) ini mencakup kompetensi pegawai, kesopanan, kemampuan memberikan rasa aman, serta pengetahuan mereka dalam menjelaskan prosedur layanan. Jaminan ini membentuk rasa percaya masyarakat terhadap institusi dan proses yang mereka lalui. Jaminan

sangat penting untuk menenangkan masyarakat, terutama saat mereka menghadapi prosedur yang kompleks atau menyangkut hak dan kewajiban hukum. Petugas yang sopan, ahli, dan bisa memberikan penjelasan yang meyakinkan akan meningkatkan rasa aman dan puas.

Indikator pertama etika pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas yang mencerminkan kesopanan, keadilan, dan penghargaan terhadap masyarakat. Etika ini tidak hanya menyangkut ucapan dan sikap, tapi juga bagaimana petugas memperlakukan semua warga secara adil, tidak membeda-bedakan, dan tidak menyalahgunakan wewenang. Ciri-ciri etika pelayanan yang baik, menyapa masyarakat dengan sopan, menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami, tidak memotong pembicaraan atau meremehkan pertanyaan masyarakat, tidak menyuap atau meminta imbalan di luar aturan. Kedua, moral petugas, mengacu pada nilai-nilai kebaikan, tanggung jawab, dan kejujuran yang dipegang oleh individu petugas saat bekerja. Ini lebih dalam dari sekadar aturan SOP moral berasal dari hati dan kesadaran pribadi untuk melayani dengan integritas.

Empathy (empati) berarti memberikan perhatian individual kepada pengguna layanan, memahami kebutuhan dan situasi mereka, serta memberikan pelayanan yang bersifat personal dan manusiawi banyak warga yang datang dari latar belakang berbeda, dengan keterbatasan tertentu pegawai publik yang mampu mendengarkan, memahami, dan melayani dengan hati akan meninggalkan kesan mendalam dan memperkuat ikatan antara masyarakat dan pemerintah.

Indikator pertama, memahami keinginan pelanggan berarti petugas mampu menangkap harapan, preferensi, atau permintaan masyarakat secara personal, bahkan ketika belum diungkapkan secara langsung. Keinginan di sini lebih bersifat psikologis dan emosional seperti keinginan untuk dilayani dengan ramah, ingin dilayani cepat, atau ingin merasa diperhatikan. Kedua, memahami kebutuhan pelanggan berarti petugas tahu apa yang benar-benar dibutuhkan masyarakat dari layanan yang diberikan, bukan sekadar menjalankan tugas formal. Kebutuhan ini bisa berupa informasi yang jelas, bantuan teknis, pendampingan pengisian formulir, atau bahkan layanan khusus untuk penyandang disabilitas. Lima dimensi Fitzsimmons ini bukan hanya kerangka evaluasi, tapi juga cerminan nilai-nilai pelayanan yang ideal, profesional, adil, cepat, terpercaya, dan penuh kepedulian. Dalam pelayanan publik, menghidupkan kelima nilai ini secara konsisten berarti membangun negara dari hal paling dasar melayani rakyat dengan sebaik-baiknya.

Bentuk pelayanan publik menurut Moenir (2010) terbagi menjadi tiga, yakni pelayanan lisan, pelayanan tertulis, dan pelayanan berbentuk perbuatan. Pelayanan lisan dilakukan melalui interaksi langsung dalam bentuk penjelasan atau informasi dari petugas kepada masyarakat. Pelayanan tertulis biasanya berupa petunjuk atau tanggapan atas laporan dan permintaan masyarakat. Sedangkan pelayanan berbentuk perbuatan mengacu pada tindakan nyata, seperti pelaksanaan perbaikan atau distribusi jasa, yang merupakan hasil utama yang diharapkan oleh penerima layanan.

Feigenbaum dalam Nasution (2015) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Oleh karena itu, dalam pelayanan publik, kualitas diukur dari seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Untuk menjamin kualitas tersebut, diperlukan prinsip-prinsip pelayanan seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Prinsip-prinsip ini menjadi acuan utama dalam menyusun

sistem pelayanan yang adil dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Lebih lanjut, Zeithaml dalam Mukharom dan Laksana (2018) menambahkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang lebih luas, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communication*, dan *understanding the customer*. Dimensi ini memperluas pendekatan evaluasi pelayanan publik, tidak hanya pada aspek fisik dan teknis, tetapi juga menyangkut aspek moral, kemudahan akses, komunikasi dua arah, serta kemampuan memahami kebutuhan pengguna jasa secara menyeluruh. Teori ini memberikan kontribusi yang sangat penting dalam memperluas pemahaman tentang kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Beliau tidak hanya membatasi pengukuran kualitas pada hal-hal yang bersifat fisik atau prosedural, tetapi juga mencakup sepuluh dimensi utama yang jauh lebih menyeluruh dan kompleks, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (kemudahan akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan).

Pendekatan ini sangat relevan dengan realitas pelayanan di lapangan, karena tidak semua kualitas pelayanan bisa diukur dari cepat atau tidaknya sebuah proses administratif. Ada dimensi-dimensi non-teknis yang jauh lebih dalam, seperti bagaimana petugas memperlakukan masyarakat (kesopanan), apakah mereka jujur dan dapat dipercaya (kredibilitas), serta apakah masyarakat merasa aman ketika menyerahkan data pribadi atau dokumen penting (keamanan). Selain itu, teori ini juga menekankan pentingnya aksesibilitas layanan artinya masyarakat dari berbagai latar belakang dan kondisi (termasuk disabilitas, lansia, atau warga dari daerah terpencil) harus tetap dapat mengakses layanan tanpa diskriminasi atau hambatan berarti. Komunikasi juga dipandang sebagai hal yang krusial, di mana pelayanan tidak hanya satu arah, tetapi harus ada interaksi yang aktif dan saling memahami antara petugas dan masyarakat.

Terakhir, kemampuan memahami pelanggan menjadi dimensi yang sangat manusiawi. Dalam hal ini, pelayanan publik tidak boleh hanya melihat masyarakat sebagai pemohon layanan, melainkan sebagai manusia yang punya kebutuhan, harapan, dan situasi pribadi yang perlu dipahami. Artinya, kualitas pelayanan akan jauh lebih bermakna jika petugas mampu memahami kebutuhan masyarakat baik yang diucapkan secara langsung maupun yang tidak tersampaikan secara eksplisit.

Dengan kesepuluh dimensi ini, Zeithaml sebenarnya telah mengajak kita untuk melihat kualitas pelayanan dari berbagai sudut pandang, mulai dari tampilan luar hingga kualitas batiniah, dari sistem hingga sikap, dari struktur fisik hingga hubungan emosional. Saya pribadi menilai teori ini sangat cocok diterapkan dalam evaluasi pelayanan publik di Indonesia, yang saat ini sedang berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu bentuk badan usaha milik daerah memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan dasar kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974, perusahaan

daerah didirikan untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah dan memberikan pelayanan yang bermanfaat secara langsung bagi masyarakat. Dalam menjalankan perannya, PDAM memiliki tujuan untuk memberikan jasa pelayanan umum, menyelenggarakan kemanfaatan umum, serta memupuk pendapatan daerah guna mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sinambela et.al. (2019), yaitu lima indikator utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menyoroti fenomena yang terjadi pada PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda), seperti air yang keruh, distribusi air terhenti saat listrik padam, serta lambatnya respons petugas terhadap keluhan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan PDAM dengan menggunakan pendekatan indikator-indikator tersebut sebagai instrumen evaluatif terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena tentang kualitas pelayanan di PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda). Lokasi penelitian berada di Jl. A. Yani, Paringin Kota, Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menelusuri makna, memahami keunikan, serta mengkonstruksi realitas sosial yang terjadi secara alami, dengan peneliti sebagai instrumen kunci dalam proses pengumpulan dan analisis data.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap informan yang dipilih secara *purposive* berdasarkan pengetahuan dan relevansinya terhadap isu pelayanan perusahaan. Data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka, termasuk dokumen, peraturan, serta literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, yaitu kombinasi antara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Instrumen operasional dalam penelitian ini merujuk pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Sinambela et.al. (2019), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara induktif, sebagaimana diuraikan oleh Sugiono (2022). Untuk menjaga validitas data, dilakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, penggunaan bahan referensi, serta *member check* kepada informan guna mengonfirmasi kebenaran data yang diperoleh.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) di Kecamatan Paringin dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons, yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, masing-masing dengan dua indikator. Hasil analisis data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang diuraikan sebagai berikut:

Reliability (Keandalan)

Dimensi keandalan mencakup dua indikator, yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan dan pelayanan yang benar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah dilakukan tepat waktu, terutama dalam hal pemasangan sambungan baru, pembayaran rekening, dan penanganan pengaduan. Namun, keterlambatan masih terjadi saat ada antrean pengaduan pipa bocor yang datang bersamaan. Di sisi lain, prosedur pelayanan yang diterapkan telah dijalankan dengan benar. Petugas memahami dan menyampaikan langkah-langkah pelayanan kepada pelanggan dengan cukup baik, baik secara langsung maupun melalui media informasi yang tersedia.

Tangible (Bukti Langsung)

Pada dimensi tangible, indikator yang dianalisis adalah fasilitas pelayanan dan jumlah petugas. Fasilitas pelayanan dinilai belum sepenuhnya memadai, terutama dalam hal pendistribusian air saat listrik padam karena belum tersedianya genset cadangan, ini bisa dikatakan kurang baik karena tidak tersedianya genset cadangan untuk mendistribusikan air saat listrik padam, walaupun dilihat dari fasilitas yang lain sudah memadai. Kendala ini berdampak langsung pada terganggunya distribusi air bersih kepada pelanggan. Sementara itu, jumlah petugas dinilai cukup baik dan memadai. Tersedia petugas yang bertugas di bagian layanan pelanggan, keuangan, dan distribusi air yang dapat melayani kebutuhan masyarakat secara umum.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap petugas dianalisis melalui indikator ketanggapan dalam merespons pengaduan dan kecepatan dalam pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa secara umum petugas cukup baik mereka tanggap dalam merespons keluhan, baik melalui layanan langsung maupun media komunikasi seperti *WhatsApp*. Meski begitu, kecepatan pelayanan masih disebut kurang baik hal ini menjadi kendala terutama pada saat menangani pengaduan pipa bocor di lapangan yang kerap tertunda karena banyaknya antrean dan keterbatasan teknis.

Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan mencakup indikator etika dan moral petugas. Etika pelayanan yang ditunjukkan petugas sudah cukup baik, dengan sikap sopan, ramah, dan profesional kepada pelanggan. Mereka telah mengikuti pelatihan layanan prima dan hal tersebut tercermin dalam interaksi sehari-hari. Dari sisi moral, petugas juga dinilai sudah baik karena tidak membedakan pelanggan dan tetap memberikan pelayanan secara setara tanpa diskriminasi.

Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan dianalisis melalui indikator keinginan pelanggan dan kebutuhan pelanggan. Petugas dinilai cukup memahami keinginan pelanggan, seperti kecepatan dalam penanganan masalah serta informasi yang jelas dalam layanan. Namun, belum semua keluhan dapat langsung ditangani karena keterbatasan tenaga dan kondisi teknis. Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan juga cukup baik, terutama dalam memastikan ketersediaan air bersih. Namun, distribusi

air yang kadang terhenti saat listrik padam menjadi salah satu keluhan utama yang belum terselesaikan secara tuntas.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian juga menemukan adanya faktor penghambat dan faktor pendukung yang memengaruhi kualitas pelayanan. Faktor penghambat utama adalah keterbatasan fasilitas teknis, khususnya tidak tersedianya genset cadangan untuk mendukung distribusi air saat listrik padam, yang mengakibatkan gangguan layanan kepada pelanggan. Selain itu, pelayanan yang lambat dalam menanggapi pengaduan perbaikan di lapangan juga menjadi kendala. Di sisi lain, faktor pendukung yang memperkuat kualitas pelayanan adalah keberadaan prosedur yang jelas dan dipatuhi oleh petugas, serta jumlah personel yang dinilai cukup dalam melaksanakan berbagai jenis pelayanan kepada pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) di Kecamatan Paringin berada pada kategori cukup baik, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons. Dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan kinerja yang relatif baik, terutama dalam hal ketepatan prosedur, etika kerja, serta kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, masih terdapat kekurangan pada dimensi *responsiveness* dan *tangible*, khususnya terkait kecepatan petugas dalam menangani pengaduan serta keterbatasan fasilitas distribusi air saat terjadi pemadaman listrik.

Sebagai implikasi, perusahaan disarankan untuk memperkuat fasilitas teknis, seperti penyediaan genset cadangan yang memadai, serta meningkatkan kecepatan dan sistem respons pengaduan pelanggan agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal. Temuan ini juga diharapkan menjadi dasar bagi evaluasi internal perusahaan dan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia (1962) *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah*. Jakarta.
- Indonesia (1974) *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah*. Jakarta.
- Indonesia (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Melati, A. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh', *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), pp. 33–40.
- Moenir, H.A.S. (2010) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukharom, Z. and Laksana, B. (2018) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pusaka Setia.
- Muta'ali, L. and Satlita, R. (2024) 'Evaluasi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Tangerang', *Jurnal Pelayanan Publik*, 12(1), pp. 15–27.
- Nasution, M.N. (2015) *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Negara, K.P.A. (2023) *Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum*



Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

Pasolong, H. (2017) *Teori Admnistrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, L.P. (2019) *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiono (2022) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.