

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN AIR BERSIH PDAM SPAM IKK KELURAHAN PASIR PUTIH KECAMATAN SINJAI BORONG

Muhammad Amar

Universitas muhammadiyah sinjai

Email: amarkputrapratama@gmail.com

Korespondensi penulis: amarkputrapratama@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine how Services for Clean Water Customers of the Regional Drinking Water Company SPAM IKK Kelurahan Pasir Putih District Sinjai Borong Sinjai Regency, to find out the service procedures for clean water customers, to find out the completion time of clean water customer services to find out how Services for Clean Water Customers of the Regional Drinking Water Company SPAM IKK Kelurahan Pasir Putih District Sinjai Borong Sinjai Regency. This research uses descriptive qualitative, data collection techniques, namely observation, interviews and documentation with data analysis techniques, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing obtained from the Head of SPAM IKK Sinjai Borong District, employees / staff of SPAM IKK Sinjai Borong District, clean water customers in Sinjai Borong District, community leaders in Sinjai Borong District. The results of research on the effectiveness of services to clean water customers of the regional drinking water company SPAM IKK, Pasir Putih Village, Sinjai Borong District, Sinjai Regency are concluded as follows: SPAM IKK service procedures in Sinjai Borong sub-district for clean water customers are quite effective, this can be seen from the fast service, giving directions to residents to ask for addresses*

Keywords: *Service Effectiveness, Customers, And Clean Water*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Terhadap Pelanggan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum SPAM IKK Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai ,untuk mengetahui prosedur pelayanan pelanggan air bersih, untuk mengetahui waktu penyelesaian pelayanan pelanggan air bersih mengetahui bagaimana Pelayanan Terhadap Pelanggan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum SPAM IKK Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang di peroleh dari Kepala SPAM IKK Kecamatan Sinjai Borong, pegawai/Staf SPAM IKK Kecamatan Sinjai Borong, pelanggan Air Bersih Kecamatan Sinjai Borong, tokoh Masyarakat Kecamatan Sinjai Borong. Hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan terhadap pelanggan air bersih perusahaan daerah air minum SPAM IKK Kelurahan pasir putih Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten sinjai disimpulkan sebagai berikut : prosedur pelayanan SPAM IKK kecamatan sinjai borong terhadap pelanggan air bersih sudah cukup efektif hal ini dapat di lihat dari pelayanannya yang cepat, pemberian arahan kepadawarga untuk di mintai alamat

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Pelanggan, Dan Air Bersih

LATAR BELAKANG

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic humanneed*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari - hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial, fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota. Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Dalam UUD 45 pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat, Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih.

Olehnya itu peranan pemerintah daerah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam hal urusan penyediaan dan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada Perusahaan Daerah Air Minum SPAM IKK Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai untuk memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduk Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai khususnya di Kelurahan Pasir Putih.

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan suatu badan usaha yang mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat. Salah satu permasalahan yang telah dan akan timbul dalam pengelolaan air bersih adalah kemampuan penyedia air bersih pada umumnya masih terbatas baik jangkauan maupun mutu pelayanannya. Dengan berlakunya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, tuntutan masyarakat sebagai konsumen terhadap mutu dan kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum akan semakin meningkat. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, PDAM sebagai satu-satunya instansi yang menjadi tumpuan harapan dalam hal peningkatan pelayanan air bersih bagi masyarakat selaku konsumen air bersih yang antara lain menyangkut jaminan untuk

memperoleh pelayanan air bersih dengan kuantitas, kualitas dan kontinuitas yang layak serta harga yang terjangkau.

Perusahaan Daerah Air Minum kelurahan pasir putih kecamatan sinjai borong secara administratif sebagai perangkat operasional Pemerintah Kabupaten Sinjai dengan tujuan menyelenggarakan kemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar. Kondisi umum yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yaitu adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, dikarenakan tidak adanya penambahan pegawai dalam bidang terknik sehingga terdapat kekurangan pegawai dalam proses pemasangan instalasi dirumah-rumah masyarakat, di samping itu distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar kerumah-rumah pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air, yang mana dapat dilihat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan distributif.

KAJIAN TEORITIS

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Devitasari, D. L.2020. dengan judul penelitian Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar Kota Banjarbaru yang diterbitkan pada jurnal *Doctoral Dissertation*, Universitas Islam Kalimantan Mab. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan pada PDAM Intan Banjar dalam pendistribusian di Kota Banjarbaru dan keluhan masyarakat di Desa Tungkaran, Komplek Graha Permata Indah 2 mengenai pendistribusian air bersih dari PDAM Intan Banjar. Adapun metodologi penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dalam pendistribusian air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang sudah memenuhi kriteria dan dalam pembayarannya juga sudah bekerjasama dengan berbagai pihak untuk memudahkan pelanggan, namun untuk pelayanan pendistribusian air bersih masih belum efektif hal tersebut

disebabkan oleh letak geografis pelanggan yang berada di dataran tinggi yang menyebabkan suplai air tidak merata. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di Desa Tungkanan, Komplek Graha Permata Indah 2 mengenai pendistribusian air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar bahwa air yang didistribusikan kualitasnya kurang bagus, karena warna airnya masih keruh bercampur tanah karena banyak endapannya. Dari keluhan-keluhan pelanggan alangkah baiknya PDAM Intan Banjar mengambil langkah yang tepat dalam memberikan pelayanan pendistribusian air bersih ke rumah para pelanggannya.

Manitik, R., Rares, J. J., & Ogotan, M. 2016. dengan judul penelitian Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa yang diterbitkan pada jurnal *Administrasi Publik*, 3(41). Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas tingkat pelayanan air minum khususnya pada Kecamatan Kawangkoan Utara. Adapun metodologi penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan dilihat dari standard pengukuran Efektivitas menurut Gibson masih ada poin-poin yang tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik yaitu persaingan, pengembangan dan kelangsungan hidup. Jadi bisa di simpulkan kalau efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kab. Minahasa sudah cukup baik.

Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. 2021. dengan judul penelitian Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik yang diterbitkan pada jurnal *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2), 928-948. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. Adapun metodologi penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan ukuran waktu dalam pelayanan ini terbilang kurang efektif dan kurang maksimal. Petugas menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan belum sesuai dengan ukuran waktu yang telah dilakukan. Serta penanganan dari pengaduan pelanggan dilakukan belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

Rinita, L. N., & Tukiman, T. 2019. dengan judul penelitian Efektivitas Pelayanan "Open Table" Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya yang diterbitkan pada jurnal *Public Administration Journal Of Research*, 1(3).. Dengan tujuan penelitian untuk Endeskripsikan Dan Menganalisa Efektivitas Pelayanan *Open Table* Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Adapun metodologi penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan sumber daya, dana, sarana dan prasarana

yang dapat digunakan sudah efektif namun belum maksimal. jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif. batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa sudah efektif. tata cara yang harus ditempuh sudah efektif.

Ulfarina, M. 2018. dengan judul penelitian Efektivitas sistem penyediaan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kawasan permukiman sekitar Universitas Sebelas Maret, Surakarta. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui penyediaan air bersih kawasan permukiman sekitar kampus Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta dilayani oleh Instalasi Pengolahan Air (IPA) Jurug dengan air baku berasal dari Sungai Bengawan Solo. Adapun metodologi penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penyediaan air bersih di kawasan permukiman di sekitar Kampus UNS Surakarta kurang efektif namun sudah mendekati efektif

METODE PENELITIAN

Adapun lokasi penelitian yaitu di kantor SPAM IKK Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai. dengan waktu penelitian dilaksanakan selama 2 (dua) bulan Jenis Penelitian Yaitu Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data berupa Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Adapun Teknik Analisis data yaitu Pengumpulan data adalah data pertama dan masih bersifat mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. Atau dengan kata lain, peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan kemudian Reduksi Data diartikan sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengategorisasikan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga akhirnya data yang terkumpul dapat di verifikasi. Selanjutnya Penyajian Data pada tahap ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks keadaan suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami dan yang terakhir adalah Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelanggan Air Bersih IKK Kecamatan Sinjai Borong

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan

masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program yang dilakukan perusahaan daerah air minum baik di daerah perkotaan maupun pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. Berikut ini adalah jumlah pelanggan air bersih ikk kecamatan sinjai borong :

Tabel 4.2. Pelanggan Air Bersih IKK Kecamatan Sinjai Borong

No.	Golongan	Jumlah
1.	Rumah Tempat Tinggal Biasa	406
2.	Instansi Pemerintah/Swasta, TNI/POLRI	10
3.	Tempat Ibadah	2
4.	Niaga Kecil	1

Efektivitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (SPAM IKK)

Air sebagai kebutuhan pokok manusia dalam kehidupan sehari-hari juga memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Ketersediaan Air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Hal ini senada dengan apa yang tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 yang disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam termasuk sumber daya air dalam kehidupan bernegara. Sebagai perwujudannya, yaitu dengan menyediakan kebutuhan air bersih.

Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai dalam sistem penyediaan air bersih ditangani oleh Perusahaan Daerah Air Minum SPAM IKK dibawah naungan Perumda Air Minum Sinjai. Dengan sumber air yang berasal dari hulu. Perusahaan daerah air minum mempunyai tujuan untuk mengusahakan penyediaan air, memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, serta sebagai sumber

pendapatan asli daerah. Dalam kondisi tersebut, perusahaan daerah air minum dituntut untuk meningkatkan pelayannya. IKK Sinjai Borong dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air, yang mana dapat dilihat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administratif dan pelayanan distributif yang tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

Prosedur Pelayanan

Prosedur dalam pelayanan prima yang diberikan kepada para pelanggan sudah sepatutnya dalam pelaksanaannya tidak memberikan kesulitan, dapat dilakukan dengan mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat yang dilayani. Hal inipun selaras dengan apa yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, salah satu diantaranya adalah pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Didalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh IKK Kecamatan Sinjai Borong yaitu seperti pemasangan baru, perbaikan serta pembayaran. Semua kegiatan tersebut dilakukan untuk pemenuhan air bersih bagi masyarakat.

Terdapat beberapa bentuk prosedur pelayanan yang ada di SPAM IKK Kecamatan Sinjai Borong yang berlandaskan dengan SOP Perusahaan Daerah Air Minum , diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Proses pemasangan baru, dimulai dari pelanggan mendaftarkan dirinya di bagian pelayanan, kemudian di data oleh staf SPAM IKK
- b. Proses pembayaran, dimulai dengan data pelanggan atau calon pelanggan, kemudian proses pengecekan data tagihan, hasil cek tagihan pelanggan atau non pelanggan, proses pembayaran, cetak kitir rekening pembayaran
- c. Pelayanan Umum, melalui prosedur pendataan oleh staf pelayanan SPAM IKK, penginputan data, data pengaduan di disposisi ke bagian terkait, dan kemudian di tindaklanjuti

Waktu Penyelesaian Keluhan

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu

dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing. Waktu penyelesaian yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum SPAM IKK sudah termasuk kategori sangat efektif sebab tidak memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaian baik untuk pemasangan dan keluhan dari para pelanggan, dimana dalam waktu penyelesaiannya hanya berlangsung selama 2-3 hari sejak keluhan dilaporkan.

Biaya Pelayanan atau Tarif

Pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, haruslah berkaitan dengan penggunaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Berikut adalah rincian Tarif air minum SPAM IKK kelurahan pasir putih kecamatan sinjai borong berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 4 tahun 2011 tentang Tarif Air Minum

Tabel 4.3 Tarif Pembayaran Air

No	Spesifikasi Pelanggan	Pemakaia (m ³)			
		1-10	11-20	21-30	31-dst
1.	Rumah Tangga	Rp.3.025,-	Rp.3.525,-	Rp.4.035,-	Rp.4.525,-
2.	Rumah Mewah	Rp.3.650,-	Rp.4.310,-	Rp.4.636,-	Rp.5.139,-
3.	Instansi/Swasta/ TNI/Polri	Rp.3.650,-	Rp.4.310,-	Rp.4.636,-	Rp.5.139,-
4.	Niaga Kecil	Rp.4.235,-	Rp.4.735,-	Rp.5.235,-	Rp.5.735,-
5.	Niaga Besar	Rp.4.840,-	Rp.5.340,-	Rp.5.840,-	Rp.6.340,-
6.	Industri Besar	Rp.5.445,-	Rp.5.945,-	Rp.6.445,-	Rp.6.945,-

Sumber : Penelitian Lapangan 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa besaran tarif yang dipungut kemudian dibedakan berdasarkan golongan yang berbeda dimana jumlah tarif yang dipungut bagi masyarakat umum/rumah tangga tergolong rendah dan mudah dijangkau bagi masyarakat

Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai, seperti peralatan kesehatan, dan haruslah ada kenyamanan serta

kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh para pegawai SPAM IKK sudah termasuk kategori baik, akan tetapi selain pelayanan, fasilitas yang memadai juga merupakan factor penting yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik guna member kenyamanan dan kepuasan kepada para pelanggan. Dikantor SPAM IKK sendiri fasilitas yang ada sudah sangat memadai,

KESIMPULAN DAN SARAN

Evektifitas pelayanan terhadap pelanggan air bersih perusahaan daerah air minum (SPAM IKK) Kelurahan pasir putih kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai dapat dinyatakan cukup efektif dengan pembuktian pada beberapa indikator sebagai berikut :

1. prosedur pelayanan SPAM IKK kecamatan sinjai borong terhadap pelanggan air bersih sudah cukup efektif hal ini dapat di lihat dari pelayanannya yang cepat, pemberian arahan kepadawarga untuk di mintai alamat,pekerjaanya hanya 1 atau 2 hari,dan apabila pelanggan memiliki keluhan cepat di tindak lanjuti.
2. Waktu penyelesaian dalam hal pemasangan instalansi air bersih adapun waktu yang diperlukan 1 x 24 jam jika keluhan yang masuk sedikit akan tetapi jika keluhan yang masuk banyak maka waktu yang di butuhkan yaitu 2-3 hari dan paling lambat selama 1 minggu dan hal ini dapat di sampaikan melalui via telfon
3. Biaya Pelayanan/Tarif Sangat Murah, ditambah dengan tidak adanya lagi biaya tambahan apabila terjadi kerusakan lainnya kecuali kerusakan yang terjadi di rumah salah satu pelanggan air bersih yang bersifat pribadi contohnya di beberapa golongan seperti golongan rumah tempat tinggal biasa berbeda tarifnya dengan istansi pemerintah/swasta.
4. Produk pelayanan pihak atau petugas SPAM IKK telah menyediakan pipa sambungan besar untu kmenuju rumah-rumah warga dan di sediakan juga meteran air walaupun sifatnya berbayar untuk pelanggan air bersih perusahaan daerah air minum SPAM IKK kecamatan sinjai borong.
5. Sarana dan prasarana fasilitas dikantor SPAM IKK kecamatan sinjai borong bisa di katakan memadai karena adanya petugas di tempatkan di bebrapa titik untuk menyelesaikan masalah yang telah di alami oleh para pelanggan mengenai pelayanan air bersih dikecamatan Sinjai Borong

6. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pengelola dalam memperbaiki pelayanan, sarana dan prasarana yang ada di perusahaan daerah air minum SPAM IKK kecamatan Sinjai Borong.
7. Perusahaan daerah air minum SPAM IKK dapat menangani keluhan – keluhan yang di sampaikan oleh pelanggan dengan cepat

DAFTAR REFERENSI

- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basrodin, (2006). *Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Pro XI Di Kota Semarang*, Skripsi Universitas Negeri Semarang
- Congge, Umar. 2016. *Pedoman Penulisan Skripsi Muhammadiyah Sinjai*. Sinjai. STISIP Muhammadiyah Sinjai
- Devitasari, D. L. (2020). *Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Intan Banjar Kota Banjarbaru* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Erwinsyah, E. (2019). *Evektifitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Mataram (Pdam) Giri Menang Mataram Di Tinjau Dari Etika Bisnis Islam* (Doctoral Dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).
- Freddy Rangkuti. 2013. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Gafar, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Dalam Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Ogo Malane Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Penelitian, 1*(10), 2029-2036

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Indrawijaya, A.I., 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. In PT Refika Aditama. Bandung

Istiani, Fifin. 2017. *Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minim (PDAM) Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Minum Bersih di Kota Pekanbaru*

J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rinekaippta.

Kotler, Philip (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.

Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.

Manitik, R., Rares, J. J., & Ogotan, M. (2016). Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik, 3*(41).

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nurwahyanto, E., & Isril, I. (2017). *Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).

Ndraha Taliziduhu, 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta

Rinita, L. N., & Tukiman, T. (2019). Efektivitas Pelayanan “Open Table” Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya. *Public Administration Journal Of Research, 1*(3).

- Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2), 928-948.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Susanto, (2001), *Sistem Informasi Akuntansi I dan II, Edisi Ke Sebelas*, Lembaga Informasi, Bandung
- Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ulfarina, M. (2018). Efektivitas sistem penyediaan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kawasan permukiman sekitar Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Usamah, M., & Djaib, F. (2019). Efektivitas Tingkat Pelayanan Dalam Pengelolaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum Pdam Desa Saketa Kecamatan Gane Barat. *Dintek*, 12(2), 38-47.
- Widyaningsih, N. (2018). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Jati Kabupaten Cirebon. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 2(1).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pelayanan publik
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.