**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TANIMBAR
SELATAN KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR**

Klara Malir¹, Ferly Agustina Sairmaly², Luther Batkunde³
Klaramalir007@gmail.com¹, ferlyasairmaly@gmail.com², batkundeluther91@gmail.com³

Program Studi Ekonomi Pembangunan
Universitas Lelemuku Saumlaki

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat di Kecamatan Tanimbar Selatan, Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Permasalahan utama yang diangkat adalah apakah kualitas pelayanan PDAM sudah memenuhi harapan masyarakat dalam aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pelanggan PDAM serta wawancara kepada pihak PDAM setempat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan PDAM masih belum sepenuhnya optimal, terutama dalam aspek kontinuitas suplai air dan kecepatan penanganan keluhan pelanggan. Beberapa faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan infrastruktur, gangguan teknis, dan kurangnya komunikasi efektif antara pihak PDAM dan pelanggan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi secara merata dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; PDAM; Kebutuhan Masyarakat

PENDAHULUAN

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (basic human need). 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. (Pinto, M. D. R., Widodo, W., & Rachman, A. (2020).

Air adalah materi esensial di dalam kehidupan, tak ada satupun makhluk hidup yang berada wilayah ini yang tidak membutuhkan air. Air bersih juga merupakan salah satu kebutuhan air untuk bertahan hidup terutama manusia. Dengan melihat unsur utama itu di dalam tubuh manusia itu sendiri adalah air.

Air merupakan kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari. Manusia, binatang dan tumbuhan memerlukan air untuk kehidupannya. Air dapat pula digunakan sebagai pelarut, pembersih dan keperluan lain seperti rumah tangga, industry maupun usaha-usaha lainnya. Untuk keperluan industry air berfungsi sebagai pendingin mesin, bahan baku maupun pembersih atau penggelontor limbah. Disamping itu air juga berfungsi untuk usaha-usaha pertanian, perikanan, olahraga, rekreasi, pemadam kebakaran (Usamah, M., & Djaib, F. (2019).

Dalam penyaluran air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam melakukan penyaluran air bersih. PDAM sendiri merupakan perusahaan yang dimiliki negara yang bertugas dalam melakukan penyaluran air bersih ke setiap daerah-daerah. Mengingat daerah- daerah di Indonesia sangat banyak, PDAM berupaya dengan sepenuh hati dalam menjalankan tugasnya sebagai jasa penyalur air bersih. (Astuti, N. (2014). Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. Program yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik di daerah perkotaan maupun dipedesaan 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.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai public service dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Seiring dengan adanya globalisasi ini, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis. Masyarakat sebagai pelanggan menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola

oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. Sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan dan harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*). Dengan adanya langkah perbaikan kualitas maka suatu perusahaan dapat menyelenggarakan kearah yang lebih baik (*good governance*).

Bagi sebuah perusahaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka akan menghasilkan output yang baik pula bagi perusahaan. Salah satu cara yang dilakukan sebuah instansi pemerintah atau dalam hal ini Perusahaan Daerah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua pelanggan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima terhadap semua pelanggan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah sebuah tolak ukur dari pada sebuah kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya.

Dengan terciptanya pelayanan yang baik dalam perusahaan menandakan bahwa perusahaan tersebut memiliki iklim kerja yang positif. Hal ini disebabkan karena adanya karyawan dan usaha maksimal yang memiliki keterikatan yang baik dengan perusahaan tempat ia bekerja. Maka mereka akan memiliki antusiasme yang besar untuk bekerja, maka mereka akan memiliki antusiasme yang besar untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dan baik, bahkan terkadang jauh melampaui tugas pokok yang tertuang dalam Standart Operasional Perusahaan (SOP) kerja tiap karyawan.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan, kehandalan, kemudahan operasi dan meningkatkan akurasi, serta atribut berharga lainnya. Untuk meningkatkan kualitas produk perusahaan dapat melaksanakan program “Total Quality Management (TQM)”. Selain mengurangi kerusakan produk, tujuan utama adalah untuk meningkatkan kualitas nilai total pelanggan.

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, seperti

Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sector pembangunan di masyarakat. Program yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industry untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM.

Program yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun

dipedesaan 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.

Kelangkaan air sangat jelas terlihat pada saat musim kemarau masalah kelangkaan air, penurunan kualitas air juga menjadi permasalahan yang sangat serius. Air bersih yang layak untuk dikonsumsi masyarakat Kota Saumlaki dari air tanah dan air PDAM. Pemenuhan ketersediaan air PDAM Kota Kota Saumlaki terutama diperoleh dari sumber air di luar wilayah. Masyarakat memang sudah dimanjakan dengan air yang melimpah karena negara kita berada di wilayah tropika basah yang curah hujannya cukup tinggi.

Adapun keluhan-keluhan dan laporan dari masyarakat kepada PDAM. Pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan yang dapat langsung ditangani dan pending (menunggu). Keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM misalnya kebocoran pipa pelanggan. Jika keluhan yang harus menunggu atau pending terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan penelitian terlebih dahulu, misalnya; beberapa rumah pelanggan yang berjajar airnya mati, dalam satu RT hanya 1-3 rumah pelanggan air kotor. Maka memerlukan penelitian atau pemotongan pipa untuk mengetahui sumber permasalahan air.

Menghadapi tantangan dalam memenuhi pasokan air bersih dalam kebutuhan masyarakatnya hal ini juga menjadi salah satu masalah berdasarkan fenomena yang sering ditemui yaitu adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada (PDAM) Kota Saumlaki Kecamatan Tanimbar Selatan. Keluhan yang paling sering dihadapi yaitu air bersih tidak mengalir dan kurangnya debit air serta jadwal pelayanan yang kurang baik kepada Masyarakat karena beberapa kendala fisik berupa pipa distribusi di desa maupun di kota yang sudah rusak dan bahkan di beberapa titik ada yang rusak karena kurangnya kontrol dari petugas (PDAM).

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pengertian pelayanan orang yang kerjanya melayani, berarti pelayanan adalah melayani memberikan layanan. Pemahaman pengertian pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Pelayanan Publik (Taufik, 2022, hlm.77) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Selanjutnya menurut Kurniawan Pasolong (2019, hlm. 148) pelayanan publik ialah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goets dan Davis, Tjiptono (2007: 621) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan produk dan jasa. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan No 36 Tahun 2012 standar pelayanan:

- a) Dasar Hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
- b) Persyaratan
Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan.
- c) Sistem
Mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
- d) Jangka waktu penyelesaian,
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses atau tugas tertentu serta proses pelayanan publik ini dari setiap jenis pelayanan.
- e) Biaya atau tarif ongkos
Yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
- f) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g) Sarana prasarana
Fasilitas peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pelayanan fasilitas.
- h) Kompetensi
Pelaksana meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana serta pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai *stakeholder* utama.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Smith & Johnson (2024): Kualitas pelayanan adalah hasil dari proses interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, yang dinilai berdasarkan kecepatan, ketepatan, empati, dan kesesuaian layanan dengan harapan pelanggan. Menurut mereka, kualitas

pelayanan bukan hanya tentang memenuhi standar tertentu, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan bagi pelanggan.

Rodriguez (2024): Kualitas pelayanan adalah kemampuan sebuah organisasi untuk secara konsisten menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan. Rodriguez menekankan pentingnya penggunaan teknologi dan data dalam memahami kebutuhan pelanggan serta menyesuaikan pelayanan secara real-time.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (2017, hlm. 47) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi.

Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016, hlm.143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Malindar, B. (2019) menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa.

Tentunya perwujudan pelayanan itu juga haruslah disajikan dengan sebaik mungkin yang erat kaitannya dengan penjaminan mutu atau baik-buruknya kualitas yang disajikan. Seperti yang diungkapkan oleh Abubakar (2018, hlm. 39) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Selanjutnya, menurut Lewis & Booms (Tjiptono 2020, hlm. 142) kualitas layanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

1) Dimensi kualitas pelayanan

Afandi (2018, hlm. 43) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu di perhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengajuan.
- **Biaya Pelayanan**
Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- **Produk Pelayanan**
Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan.

- Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Gaspersz & Ardane dkk, (2017, hlm 19) meyakini bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur berikut ini.

1. Ketepatan Waktu
Kualitas pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi
Kualitas pelayanan adalah dengan reabilitas kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan Keramahtamahan
Kesopanan dan keramahtamahan merupakan dimensi penting dalam menunjang kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, kasir dan petugas penerima konsumen.
4. Tanggung Jawab
Berkaitan dengan penerimaan pesan dalam penanganan keluhan dari konsumen
5. Kelengkapan
Menyangkut lingkup kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta kualitas pelayanan komplementer.

Unsur Pelayanan (Jasa)

Dalam sebuah pelayanan publik tentu adanya suatu aturan-aturan yang berlaku untuk mencapai pelayanan yang baik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat terdiri dari 14 unsur :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat rasa puas atau tidak seseorang sesudah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan

(Tjiptono, 2019). Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai keadaan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan melewati produk yang dikonsumsi (Walker, 2014). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mengacu pada perasaan puas pelanggan terhadap layanan atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan sehubungan dengan memenuhi harapan pelanggan.

Aspek Kepuasan Pelanggan Terdapat tiga aspek kepuasan pelanggan antara lain (Kotler and Keller, 2017): 1) Ada komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Kepuasan ialah faktor yang mendorong komunikasi positif dari mulut ke mulut. Suatu pelanggan yang merasa puas lebih cenderung akan mengatakan hal yang baik kepada orang lain atau calon pelanggan baru mengenai barang atau jasa dan perusahaan yang merekomendasikan produk tersebut. 2) Loyalitas Pelanggan. Bila pelanggan merasa puas terhadap pelayanan, maka pelanggan tidak akan berubah keinginannya terhadap jasa yang sudah digunakan meskipun terdapat pesaing jasa yang serupa. Keinginan untuk menggunakan kembali ditimbulkan karena timbulnya rasa ingin mengulang kembali pengalaman yang baik dan menghindari yang buruk. 3) Perusahaan adalah pertimbangan utama saat membeli produk lain.

Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Umum

Pelayanan yang baik merupakan pintu terselenggaranya pemerintahan yang baik. Pelayanan juga berpengaruh kepada kepuasan masyarakat sehingga pemerintah dapat dinilai melalui pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, di bawah ini penulis uraikan beberapa faktor penghambat dan pendukung. Adapun faktor pendukung dalam pelayanan umum sebagai berikut :

1. Faktor pendukung.
Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia.
2. Faktor kesadaran.
Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.
3. Faktor Aturan.
Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Setiap aturan menyangkut terhadap manusia baik sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.
4. Faktor Organisasi.
Dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem, prosedur dan metode.
5. Faktor Pendapatan.
Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga

- atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga.
- Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan.
6. Faktor kemampuan dan keterampilan.
Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
 7. Faktor sarana pelayanan.
Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh.

Perusahaan Daerah Air Minum

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 perusahaan daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Undang-undang No.5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat:

1. Memberi jasa
2. Menyelenggarakan kemanfaatan umum
3. Memupuk pendapatan.

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. PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Perusahaan Daerah dalam lembaga pemerintahan. PDAM merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak didalam distribusi air minum/air bersih bagi masyarakat yang secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif ataupun legislatif daerah.

Kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelayanan yang puas terhadap dan jasa Tujuan Perusahaan Daerah menurut Undang-undang No.5 Tahun 1962, yaitu untuk

turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan Makmur.

METODE PENELITIAN

Desain dan Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan Penelitian ini, Peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis Penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode - metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan kuantitatif dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek Penelitian. Proses Pendekatan kuantitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016:4).

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar, Jalan Soekarno (Belakang Kantor Keuangan) Kota Saumlaki dengan tujuan untuk meneliti bagaimana Kualitas Pelayanan dan faktor Penghambat dalam Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti dalam melakukan rangkaian penelitian dimulai pada April tahun 2025 sampai dengan selesai.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugyono (2021:117) menyatakan populasi adalah area generalisasi dimana peneliti mempelajari objek dengan kualitas dan atribut tertentu sebelum membuat kesimpulan. Populasi yang terlibat dalam penyeledikan ini. penelitian ini melibatkan 50 orang pelanggan air bersih di Kota Saumlaki.

2. Sampel

Sugyono (201:39) menyatakan bahwa jumlah dan karakteristik populasi membuntuk sampel. Jika populasi besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua aspeknya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut untuk mempelajari sebagian darinya.

Oleh karena itu sampel dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili. Dalam penelitian ini, semua pelanggan PDAM di Kota Saumlaki di ambil dari populasi dan sampel jenuh.

Semua populasi dalam penelitian ini diambil sebagai sampel jenuh, menurut

Sugyono (2020:41).

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik Analisis Data Kuantitatif dengan langkah-langkah berikut :

Data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah data primer adalah data yang dihasilkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk ceklis guna membantu responden di kantor PDAM Kota Saumlaki untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda cek ($\checkmark$) pada tempat yang telah disediakan.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. *Skala Likert* digunakan dalam Penulisan ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pegawai atau responden di kantor PDAM Kota Saumlaki tentang variabel kinerja perusahaan PDAM kota Saumlaki ada 5 pilihan jawaban setiap item pertanyaan yaitu:

- Jawaban Sangat Baik (SB) : diberi skor 5
- Jawaban Baik (B) : diberi skor 4
- Jawaban Cukup Baik (CB) : diberi skor 3
- Jawaban Kurang Baik (KB) : diberi skor 2
- Jawaban Tidak Baik (TB) : diberi skor 1

Teknik Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Teknik pengujian yang digunakan adalah:

1. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Hipotesis yang diuji adalah:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H_a : Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kriteria pengujian:

- Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika nilai Sig. $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X dalam menjelaskan variabel Y. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1:

- Semakin mendekati 1, maka semakin besar pengaruh variabel X terhadap Y.
- Sebaliknya, jika mendekati 0, maka pengaruhnya kecil.

3. Uji F (Jika Digunakan Model Berganda)

Meskipun penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana, namun uji F juga bisa dicantumkan untuk menilai kelayakan model regresi secara keseluruhan. Jika nilai signifikansi pada ANOVA $< 0,05$, maka model dianggap layak digunakan untuk prediksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Interpretasi Data Ekonomi

Berdasarkan Teori Ekonomi Variabel (X) Kualitas Pelayanan, Indikator sebagai berikut :

1. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) Indikator **bentuk fisik (tangible)** merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan kondisi dilapangan, pelayanan kepada masyarakat cukup baik yang dimana bentuk fisik dapat dilihat dari gedung kantor, ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, serta penampilan karyawan saat memberikan layanan.
2. Kotler & Keller (2009) juga menekankan bahwa kehandalan (reliability) merupakan bentuk komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang tepat. Berdasarkan kondisi dilapangan, komitmen dalam memberikan layanan cukup baik dapat dilihat dari layanan yg kurang memuaskan sesuai harapan dari pelanggan.
3. menegaskan bahwa daya tanggap tidak hanya soal kecepatan, tetapi juga melibatkan kejelasan informasi, kesigapan, serta keramahan dalam membantu pelanggan. Berdasarkan kondisi dilapangan para karyawan perlu dilakukan peninjauan langsung ke lokasi jika ada ketidakpastian pelanggan terhadap penggunaan air.

Berdasarkan Teori Ekonomi Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan, Indikator sebagai berikut :

- Menurut **Kotler & Keller (2009)**, Kinerja (Performance), PDAM dapat dilihat dari seberapa baik perusahaan menjalankan tugas utamanya dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat. Berdasarkan kondisi dilapangan respon dari para karyawan kepada pelanggan cukup baik apabila terjadi kerusakan pipa.
- Oliver (1997), Harapan (Expectation) Harapan pelanggan terhadap PDAM terbentuk **dari** kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih, pengalaman masa lalu dalam menggunakan layanan. Berdasarkan kondisi dilapangan, pemenuhan kebutuhan air bersih kepada masyarakat perlu menjaga mutu pasokan air agar tidak terhambat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.
- Brown (1998), Penanganan keluhan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan PDAM. Berdasarkan kondisi dilapangan perlu dilakukan peninjauan langsung ke lokasi jika ada permasalahan pelanggan terhadap penggunaan air.

Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

TABEL 4.4

UJI VALIDITAS INSTRUMEN

No	Item	Konstruk	rHitung	rTabel	Keterangan
1	X1	Kualitas Pelayanan (X)	0.351	0.284	Valid
2	X2	Kualitas Pelayanan (X)	0.388	0.284	Valid
3	X3	Kualitas Pelayanan (X)	0.295	0.284	Valid
4	X4	Kualitas Pelayanan (X)	0.559	0.284	Valid
5	X5	Kualitas Pelayanan (X)	0.402	0.284	Valid
6	X6	Kualitas Pelayanan (X)	0.328	0.284	Valid
7	X9	Kualitas Pelayanan (X)	0.506	0.284	Valid
8	X10	Kualitas Pelayanan (X)	0.381	0.284	Valid
1	Y1	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.401	0.284	Valid
2	Y2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.556	0.284	Valid
3	Y3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.290	0.284	Valid
4	Y4	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.306	0.284	Valid
5	Y5	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.606	0.284	Valid
6	Y6	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.582	0.284	Valid
7	7	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.382	0.284	Valid
8	8	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.380	0.284	Valid

Berdasarkan tabel 4.4 diatas terkait uji validitas dengan seluruh pernyataan yang tertuang didalam kuesioner sebagai alat pengukur pengaruh variabel X terhadap Y, diperoleh nilai r hitung 0,380 lebih besar dari niali r_{tabel} yaitu 0.284. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terdapat pada kuesioner dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas di gunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur (kuesioner). Suatu kuesioner di katakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reabilitas di lakukan dengan cara one shot (Pengukuran Sekali saja) teknik yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu Cornbach Alpha (a) yaitu suatu konstruk atau variabel yang di katakan reliabel jika memberikan nilai cornbach Alpha $> 0,006$. Berikut ini hasil uji reabilitas terhadap variabel bebas dan terikat.

TABEL 4.5
HASIL UJI REABILITAS

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	8	0,645	0,006	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	8	0,614	0,006	Reliabel

Ghozali (2021) : menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,006$ sudah cukup untuk menyatakan bahwa instrumen reliabel, terutama dalam penelitian sosial dan eksploratif. Berdasarkan tabel diatas, maka di peroleh hasil bahwa keseluruhan dari item pernyataan yang tertuang dalam kuesiner memenuhi standar konsisten dan handal atau realibel karena seluruh pernyataan dalam variable.

2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

a. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	0,721	0,520	0,510	2,308
---	-------	-------	-------	-------

Nilai R Square = 0,520 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar 52% terhadap perubahan variabel Kepuasan Pelanggan. Artinya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, sementara sisanya 48% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. ANOVA (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	277,129	1	277,129	52,025	0,000
Residual	255,691	48	5,327		
Total	532,820	49			

Dari tabel ANOVA, **Sugiyono (2021)**: Menjelaskan bahwa diperoleh nilai **F hitung = 52,025** dengan **signifikansi = 0,000**. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa **model regresi signifikan**. Artinya, variabel **Kualitas Pelayanan (X)** secara simultan berpengaruh terhadap **Kepuasan Pelanggan (Y)**.

c. Coefficients (Uji t)

Label	Constant	Error	a		
	9,133	0,79			0,27
Kualitas Pelayanan (X)	0,805	0,12	0,21	0,13	0,00

Berdasarkan nilai koefisien, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,133 + 0,805X$$

Artinya:

1. Angka 9,133 merupakan nilai konstanta (intersep), yaitu prediksi nilai Kepuasan Pelanggan ketika Kualitas Pelayanan = 0.
2. Angka 0,805 adalah koefisien regresi, yang menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa pada uji t, nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah **0,000** (lebih kecil dari 0,05), dan nilai t hitung adalah 7,213. Ini menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Koefisien regresi sebesar 0,805 menandakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,805 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,805

dengan tingkat signifikansi sebesar **0,000**, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan **diterima**. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,520 menunjukkan bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 52%, sedangkan 48% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti harga, citra merek, produk, lokasi, atau faktor individual pelanggan.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan menurut Keller, K. L., & Kotler, P. (2022), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya.

Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari segi praktis, hasil ini menjadi penting bagi perusahaan atau organisasi, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang dapat membangun loyalitas dan mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu, keramahan staf, kemampuan menyelesaikan masalah, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, perlu terus ditingkatkan agar mampu menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa : Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik mencakup aspek keandalan, ketepatan distribusi air, kontinuitas pasokan, dan respons cepat terhadap keluhan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan PDAM, semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari.

Saran

Sebagai peneliti yang telah melakukan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air minum Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar, peneliti memberikan saran bahwa :

1. Pembayaran air harus disesuaikan dengan kualitas air ke pelanggan agar pembayaran seimbang dengan kepuasan pemakaian air.
2. Dari sistem pelayanan perlu dilakukan peninjauan langsung ke lokasi jika ada ketidakpastian pelanggan terhadap penggunaan air.
3. Perlu menjaga mutu pemasokan air bersih agar tidak terhambat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ablikim, M., Achasov, M. N., Adlarson, P., Afedulidis, O., Ai, X. C., Aliberti, R., ... & Huang, Y. P. (2024). Measurement of integrated luminosity of data collected at 3.773 GeV by BESIII from 2021 to 2024. *Chinese Physics C*, 48(12), 123001.
- Astuti, N. C., & Nasution, R. A. (2014). Technology readiness and e-commerce adoption among entrepreneurs of SMEs in Bandung City, Indonesia. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 16(1), 69-88.
- Budianti, N. (2018). kemampuan menulis teks prosedur siswa kelas VII D smp negeri 11 kota jambi. *Kemampuan Menulis Teks Prosedur Siswa Kelas Vii D Smp Negeri 11 Kota Jambi*.
- Cita, H. R., Abubakar, L., & Mulyati, E. (2018). Kedudukan Hukum Kreditur Baru Penerima Pengalihan Piutang Tanpa Persetujuan Agen Dan Peserta Sindikasi Lainnya. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(1), 29-42.
- HATTA, S., & SANDY, K. H. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN CIBIUK.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2022). Branding in B2B firms. In *Handbook of business-to-business marketing* (pp. 205-224). Edward Elgar Publishing.
- Kurniawati, D., & Ekayanti, A. (2020). Pentingnya berpikir kritis dalam pembelajaran matematika. *PeTeKa*, 3(2), 107-114.
- Lian, X., Chatterjee, S., Sun, Y., Dilliard, S. A., Moore, S., Xiao, Y., ... & Siegwart, D. J. (2024). Bone-marrow-homing lipid nanoparticles for genome editing in diseased and malignant haematopoietic stem cells. *Nature Nanotechnology*, 19(9), 1409-1417.
- Maulidia, R. N., Anisa, D. L. N., Norlaili, L., Shurur, M., & Ma'arif, S. (2019). Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu berbasis masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 84-101.
- Malindar, B. (2019). *Pelayanan Jasa Pdam Saumlaki Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Desa Sifnana Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Maluku Tenggara Barat* (No. tuz4h). Center for Open Science.
- Mubarok, H. A. Z. S., Zaki, M. A. D. H. A., Mubarak, M. P., Taufik, M. S. A., Rasyid, M. P. A. F., & Saepulmilah, M. A. C. (2022). *Wakaf Uang: Konsep dan Implementasinya* (Vol. 1). zakimu. com.
- Phelps, N. H., Singleton, R. K., Zhou, B., Heap, R. A., Mishra, A., Bennett, J. E., ... & Barbagallo, C. M. (2024). Worldwide trends in underweight and obesity from 1990 to 2022: a pooled analysis of 3663 population-representative studies with 222 million children, adolescents, and adults. *The Lancet*, 403(10431), 1027-1050.
- Pinto, M. D. R., Widodo, W., & Rachman, A. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Air Bersih Berbasis Android Dengan Menggunakan Model Prototype. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 5(1).
- Rasuli, A., Wahono, B., & Rizal, M. (2022). Pengaruh Online Customer Review, Price Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Unisma Angkatan 2018). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(10).
- Sari, R. P., & Suprajang, S. E. (2020). Analisis Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan (Studi Kasus pada Wisata Hutan Pinus Gogoniti, Kabupaten Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 5(2), 143-154.
- Sepang, F. V., Manoppo, W. S., & Mangindaan, J. V. (2018). Analisis kinerja keuangan dengan menggunakan rasio likuiditas, solvabilitas dan profitabilitas pada PT. Bank BRI

- (Persero), Tbk. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 7(2), 21-29.
- Siburian, S. D. (2024). PERAN MAHASISWA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA LUBUK PAKAM. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 48-55.
- Suaeb, I., & Wijana, A. (2025). Pengaruh Emotional Marketing, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Arnotts Indonesia di Kota Makassar. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 2738-2752.
- Usamah, M., & Djaib, F. (2019). EFEKTIVITAS TINGKAT PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAN DAERAH AIR MINUM PDAM DESA SAKETA KECAMATAN GANE BARAT: Dosen Teknik Sipil Universitas Muhmaadiyah Maluku Utara. *Dintek*, 12(2), 38-47.
- Warjaya, I. P. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND AWARENESS DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOK'S KULINER DALUNG* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).