



iii

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *PUBLIC TRUST* PDAM INTAN BANJAR DI KOTA BANJARBARU

Rama Setiadi<sup>1</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>2</sup>, Lieta Dwi Novianti<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Kalimantan MAB, Indonesia; ramasetiadi2612@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Islam Kalimantan MAB, Indonesia; sitna.shm@gmail.com

<sup>3</sup> Universitas Islam Kalimantan MAB, Indoensia; lieta.dn@gmail.com

---

### Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap public trust pada PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) di Kota Banjarbaru serta besarnya pengaruh yang ditimbulkan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan kuesioner kepada 397 pelanggan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, statistik deskriptif, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan seluruh instrumen valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,966. Data juga memenuhi asumsi normalitas dan linearitas. Analisis regresi menghasilkan persamaan  $Y = 3,430 + 0,545X$  yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap public trust. Nilai korelasi ( $R$ ) sebesar 0,921 menunjukkan hubungan sangat kuat, sedangkan  $R^2$  sebesar 0,848 menunjukkan bahwa 84,8% variasi public trust dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Hasil uji t memperoleh signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap public trust.

---

### Keywords

Kualitas Pelayanan; Public Trust; Pelayanan Publik

---

### Corresponding Author

Rama Setiadi

Uniska MAB Banjarmasin, Indonesia; ramasetiadi2612@gmail.com

---

## 1. INTRODUCTION

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat (public trust). Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan persepsi positif yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan.



Dalam konteks pelayanan air bersih, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Sebagai penyedia layanan air bersih di Kota Banjarbaru, PDAM Intan Banjar memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan, seperti gangguan distribusi air, kualitas air yang belum konsisten, lambatnya penanganan keluhan pelanggan, serta optimalisasi layanan digital yang belum merata.

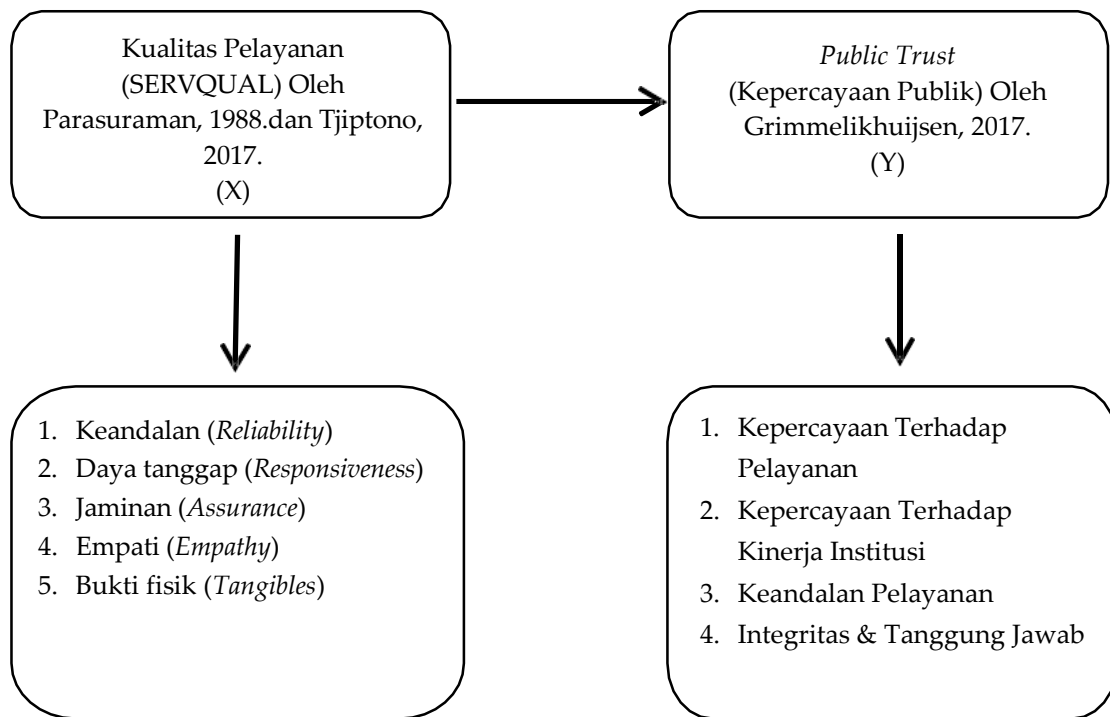
Secara teoritis, kepercayaan masyarakat terbentuk tidak hanya dari hasil pelayanan, tetapi juga dari pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap public trust, khususnya pada sektor pelayanan air bersih, masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap public trust pada PDAM Intan Banjar di Kota Banjarbaru. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan air bersih.

## **2. METHODS**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap public trust pada PDAM Intan Banjar di Kota Banjarbaru. Data penelitian diperoleh dari pelanggan PDAM Intan Banjar sebagai responden melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan dan public trust menggunakan skala Likert. Selain itu, data pendukung dikumpulkan melalui studi kepustakaan, observasi, dan wawancara guna memperkuat pemahaman terhadap objek penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas dan linearitas, analisis statistik deskriptif, serta analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap public trust. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 5%, sedangkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi public trust pada PDAM Intan Banjar di Kota Banjarbaru.



### 3. FINDINGS AND DISCUSSION

Penelitian ini melibatkan 447 responden yang merupakan pelanggan PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) di Kota Banjarbaru. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation di atas 0,30 sehingga dinyatakan valid. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,966 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

**Tabel 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian**

Pengujian	Hasil
<b>Validitas</b>	Seluruh item valid (Corrected Item-Total Correlation > 0,30)
<b>Reliabilitas</b>	Cronbach's Alpha = 0,966 (reliabel)

Hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan public trust bersifat linear, sehingga model regresi linier sederhana layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

**Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Kualitas Pelayanan	447	24	75	58,80	12,114
Public Trust	447	15	45	35,46	7,168

Berdasarkan Tabel 2, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 58,80 yang menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) berada pada kategori baik. Sementara itu, variabel public trust memiliki nilai rata-rata sebesar 35,46 yang menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat berada pada kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap public trust, dilakukan analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis ditunjukkan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Regresi Linier Sederhana**

Variabel	B	t	Sig.
Konstanta	3,430	5,218	0,000
Kualitas Pelayanan	0,545	49,741	0,000

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh persamaan regresi:  $Y = 3,430 + 0,545X$

Koefisien regresi sebesar 0,545 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan public trust sebesar 0,545 satuan. Nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap public trust pada PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) di Kota Banjarbaru.

**Tabel 4. Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
<b>0,921</b>	0,848	0,847

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,921 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan public trust. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,848 menunjukkan bahwa 84,8% variasi public trust dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 15,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda). Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap organisasi penyedia layanan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung perspektif New Public Governance yang dikemukakan Osborne bahwa kepercayaan masyarakat terbentuk melalui pengalaman dan interaksi selama proses pelayanan. Pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, serta didukung fasilitas yang memadai akan meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan publik.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas bagi PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda), terutama pada aspek kecepatan penanganan keluhan, kontinuitas distribusi air, dan kemudahan akses informasi layanan. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat dan mempertahankan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

#### 4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) secara umum berada pada kategori cukup baik hingga baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata (mean) sebesar 58,80, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada PDAM Intan Banjar di Kota Banjarbaru berada pada kategori baik dapat diterima.
2. Tingkat public trust (kepercayaan masyarakat) terhadap PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) berada pada kategori cukup tinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 35,46. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa public trust pada PDAM Intan Banjar di Kota Banjarbaru berada pada kategori baik dapat diterima.
3. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan public trust, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,921. Selain itu, diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,848 yang menunjukkan bahwa 84,8% variasi public trust dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 15,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi, diperoleh persamaan regresi linier sederhana yaitu  $Y = 3,430 + 0,545X$ . Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 3,430 mengindikasikan bahwa apabila kualitas pelayanan bernilai nol, maka public trust tetap memiliki nilai sebesar 3,430. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,545 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan public trust

sebesar 0,545. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan public trust bersifat searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda). Hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 49,741 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap public trust. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan publik terhadap instansi.

Dengan demikian, tujuan penelitian telah tercapai, yaitu membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap public trust pada PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) di Kota Banjarbaru.

## REFERENCES

### *Buku*

- Ariyanto, Aris, dkk. 2024. *Manajemen Layanan Pelanggan*. Widina Media Utama.
- Azam, Ahmad Muflih, dkk. 2025. *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Malang: Widina Media Utama.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. 2020. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hamzah, Hasniati. 2020. *Public Trust dalam Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Makassar: Unhas Press.
- Hardiansyah. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Malawat, Sitna Hajar. 2022. *Pengantar Administrasi Publik*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- Marwiyah, Siti. 2023. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Jawa Timur: Universitas Panca Marga.
- Osborne, S. P. (Ed.). 2010. *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. London: Routledge.
- Pasolong, Harbani. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2020. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Mustanir, A. (2022). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2020. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tarumingkeng, Rudy C. 2025. *SERVQUAL (Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry)*. Bogor: RUDYCT e-Press.

### ***Peraturan Perundang-Undangan***

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direksi Badan Usaha Milik Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 1988 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Banjar.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 2 Tahun 2006 tentang Kepengurusan dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Intan Banjar.
- Peraturan Bupati Banjar Nomor 4 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Intan Banjar.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perusahaan Perseroan Daerah Air Minum Intan Banjar (Perseroda).

### ***Jurnal***

- Anjani, A., & Malawat, S. H. (2023). E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *E-Government*, 6(2).
- Apani, T., & Suryani, L. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *JAPB*, 8(1), 778–793. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1213>
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. B. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 688–699. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i2.27902>
- Avivah, L. N., Salim, M. N., Sunandar, M. A., & Suhendro, S. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi masyarakat mengenai sertipikat elektronik pada Kantor Pertanahan

- Kabupaten Temanggung. *Widya Bhumi*, 6(1), 39-59. <https://doi.org/10.31292/wb.v6i1.277>
- Fatimah, S., & Malawat, S. H. (2025). Responsivitas Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 782-786. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1647>
- Gunawan, N., Subagyo, S., & Purnomo, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim Kediri. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen dan Bisnis*, 2, 733-743. <https://doi.org/10.29407/6fdbgj07>
- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3), 583–601.
- Ismiyati, I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Desa Talokwohmojo. *Business and Accounting Education Journal*, 6(2), 363-375.
- Malawat, S. H., & Fakhsiannor, F. (2020). Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 73-79. <http://dx.doi.org/10.31602/as.v5i2.3561>
- Malawat, S. H., Merdayanty, D., Junaidy, J., & Shaddiq, S. (2023). Good governance based on service information system applications administration population via smartphones. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 436-445. <https://doi.org/10.29210/020233143>
- Malawat, S. H., Junaidy, J., Yulianti, A., & Ilahi, D. (2024). PUBLIC TRUST PADA KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DANDA JAYA KABUPATEN BARITO KUALA: Public Trust On The Leadership Of The Head Of Danda Jaya Village, Barito Kuala District. *Anterior Jurnal*, 23(2), 86-90. <https://doi.org/10.33084/anterior.v23i2.6201>
- Mulyadi, M., Arlan, A. S. B., & Mahdalina, M. 2024. Kualitas Pelayanan pada PT. Tirta Amandit (Perseroda) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1079–1089.
- Nidyasari, A. A. S. P., Wismayanti, K. W. D., & Prabawati, N. P. A. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 134–146. <https://doi.org/10.61292/ELJBN.V1I2.47>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106-118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>

- Ridho, A., Nita, S., & Fadri, I. 2023. Pengaruh kualitas layanan pengaduan publik di pelayanan SIM Polda Metro Jaya DKI Jakarta terhadap kepercayaan masyarakat. *Judicious*, 4(2), 276–288. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2>
- Sienna, A., Sukmal, J., & Hasibuan, M. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepercayaan Masyarakat Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1247–1257. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v6i2.2412>
- Zahrani, I., Jumaidi, J., & Urahmah, N. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Pengelolaan Air (IPA) Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 110-121.

### **Laporan**

- Badan Pemeriksa Keuangan RI. 2022. *Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester (IHPS) II Tahun 2022 – Laporan PDAM Intan Banjar*. Jakarta: BPK RI.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. (2020). *Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum*. Jakarta.
- PDAM Intan Banjar. 2023. *Laporan Kinerja dan Pelayanan PDAM Intan Banjar Tahun 2023*. Banjarbaru: PDAM Intan Banjar.
- Setda Provinsi Kalimantan Selatan. 2023. *Laporan Evaluasi Kinerja BUMD: PDAM Intan Banjar*. Banjarmasin: Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

### **Berita/Media Online**

- Prokal.co. 2023, Februari. *Pemberitahuan perbaikan PDAM malah dikomen pedas pelanggan*. Diakses dari <https://www.prokal.co/amp/kalimantan-selatan/2302210088/pemberitahuan-perbaikan-pdam-malah-dikomen-pedas-pelanggan>
- Radar Banjarmasin. 2024, Januari 14. *PDAM Intan Banjar Tingkatkan Pelayanan Melalui Sistem Pelaporan Gangguan Online*. Diakses dari <https://banjarmasin.tribunnews.com>
- Shalokalindonesia.com. 2026, April 6. *Suplai air PTAM Intan Banjar terganggu hingga 24 jam*. Diakses dari <https://shalokalindonesia.com/suplai-air-ptam-intan-banjar-terganggu-hingga-24-jam/>
- Teras7.com. 2021. *Keluhan Pelanggan Terkait Kualitas Layanan PDAM Intan Banjar*.