



**Optimization of Public Services to Improve Regional Clean Water Services in Sidoarjo Regency**

**Optimalisasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Daerah di Kabupaten Sidoarjo**

Eri Sabrina  
212020100021

Dosen Pembimbing  
Hendra Sukmana, M.KP

Dosen Pengaji  
Isna Fitria Agustina, M.Si  
Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP

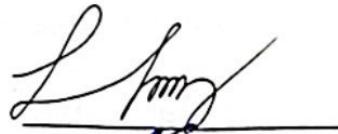
**Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Juli, 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Optimalisasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Daerah di Kabupaten Sidoarjo  
Nama Mahasiswa : Eri Sabrina  
NIM : 212020100021

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Hendra Sukmana, M.KP



Dosen Penguji 1  
Isna Fitria Agustina, M.Si



Dosen Penguji 2  
Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP



Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
(Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP)  
NIK: 214489



Dekan  
(Dr. Poppy Febriana, M.Med.Kom)  
NIK: 211427



Tanggal Ujian  
(Senin, 07 Juli 2025)

Tanggal Lulus  
(24 Juli 2025)



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah.....	iv
Pernyataan mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi serta Pelimpahan Hak Cipta .....	v
Abstract .....	1
Abstrak .....	1
I. Pendahuluan .....	2
II. Metode .....	4
III. Hasil dan Pembahasan.....	4
A. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	4
B. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	5
C. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	6
D. <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	8
E. <i>Empathy</i> (Empati) .....	8
IV. Simpulan .....	10
Ucapan Terima Kasih.....	10
Referensi.....	11

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Eri Sabrina  
NIM : 212020100021  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Hendra Sukmana, M.KP  
NIK/NIP : 219639  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:**

Judul : Optimalisasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Daerah di Kabupaten Sidoarjo  
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan;Pelayanan Publik;Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

**TELAH:**

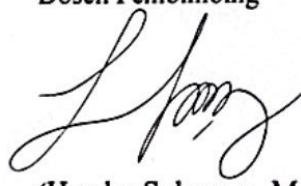
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

**SERTA\*:**

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



(Hendra Sukmana, M.KP)  
NIK: 219639

Sidoarjo, ( 21 / 07 / 2025 )  
Mahasiswa



(Eri Sabrina)  
212020100021

\*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA  
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN AIR BERSIH DAERAH DI KABUPATEN SIDOARJO**" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 21 Juli 2025



(Eri Sabrina)

212020100021