

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

Oleh:

Eri Sabrina

Hendra Sukmana

Program Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2025



PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan dituntut untuk memenuhi kebutuhan publik secara terbuka, akuntabel, dan berintegritas guna membangun legitimasi. Berdasarkan PermenPANRB No. 17 Tahun 2017, pelayanan publik berkualitas harus memperhatikan persyaratan, prosedur, ketepatan waktu, biaya, hasil layanan, serta mekanisme pengelolaan pengaduan. Menurut Dwiyanto (2009), standar pelayanan publik merupakan suatu norma dengan dimensi kognitif yang mendorong pengembangan praktik organisasi sebagaimana diatur dalam PermenPANRB No. 15 Tahun 2014. Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertugas menyediakan air bersih, sesuai dengan PP No. 122 Tahun 2015. Kewenangan ini diberikan kepada pemerintah daerah berdasarkan PP No. 14 Tahun 1987 tentang desentralisasi, dan PDAM menjadi pelaksana utama dalam penyediaan air bersih di Indonesia.

PDAM Delta Tirta Sidoarjo merupakan perusahaan daerah yang melayani seluruh kecamatan di Kabupaten Sidoarjo melalui 7 cabang. Layanan yang diberikan mencakup pembayaran tagihan air, biaya administrasi, penggantian atau pemindahan meter, pasang baru (Pasba), serta pengaduan yang dapat disampaikan 24 jam melalui berbagai kanal seperti call center, WhatsApp, dan media sosial. Selain itu, PDAM juga menyediakan layanan tambahan seperti pembelian air tangki, pemasangan kembali sambungan pipa, dan pemutusan sambungan. Pelayanan ini mencerminkan komitmen PDAM dalam memberikan layanan publik yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

PENDAHULUAN

Tabel 1. Rekapitulasi Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Pelanggan PDAM Delta Tirta
1.	2021	155.926 Pelanggan
2.	2022	164.202 Pelanggan
3.	2023	179.506 Pelanggan

Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2024)

Berdasarkan tabel di atas, hasil observasi menunjukkan bahwa **jumlah pelanggan PDAM Delta Tirta mengalami peningkatan setiap tahunnya**. Data tersebut mencatat layanan pelanggan PDAM Delta Tirta hingga Desember 2023, peningkatan ini mencakup keseluruhan data, baik pelanggan baru maupun pelanggan lama yang masih berlangganan. Namun dengan adanya peningkatan jumlah pelanggan masih terdapat kendala di dalamnya seperti **banyak pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang masih mengeluhkan kualitas layanan dari PDAM Delta Tirta Sidoarjo**.

Tabel 2. Laporan Pengaduan Pelanggan Kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

No	Jenis Pengaduan	2021	2022	2023
1.	Tagihan	974	2.389	2.601
2.	Pemasangan	204	670	463
3	Kualitas Air	691	425	622
4.	Kontinuitas Air	2.106	3.600	4.931
5.	Meter Air Bermasalah	716	834	928
6.	Kebocoran	1.541	2.348	2.822

Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2024)

Berdasarkan laporan disamping pada 2021, pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo mengajukan berbagai pengaduan yang dikelompokkan dalam enam kategori: **tagihan, pemasangan, kualitas air, kontinuitas air, meter air bermasalah, dan kebocoran**. Keluhan terbanyak pada 2022 dan 2023 berkaitan dengan kontinuitas air. Setiap tahun, jumlah keluhan yang diterima oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo terus mengalami peningkatan. **Keluhan tersebut mencakup berbagai jenis permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan**.

PENELITIAN TERDAHULU

1. Sudarmanto (2020) “Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan”

Berdasarkan observasi dan penelitian di lapangan, ditemukan bahwa air yang disalurkan masih berwarna keruh, memiliki rasa asin, serta distribusinya tidak berlangsung selama 24 jam penuh setiap hari. Selain itu, sistem pelayanan, khususnya dalam hal kepastian penyelesaian masalah, belum dapat dipenuhi oleh pihak PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.

2. Kartini (2023) “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru”

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru belum sepenuhnya memenuhi kepuasan pelanggan. Beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, tidak adanya SOP yang mengatur waktu kerja, serta kurangnya pemerataan dalam pengecekan rutin ke rumah pelanggan setiap bulan.

3. Khairiah (2024) “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Reliability, kecepatan layanan kurang berkualitas, namun standar pelayanan sudah baik. Responsiveness, respons terhadap keluhan dan ketanggapan masih kurang. Assurance, keterampilan petugas kurang, tetapi sikapnya sudah baik. Empathy, perhatian baik, namun pemahaman pelanggan kurang. Tangible, fasilitas dan perlengkapan kurang memadai, sementara sarana komunikasi sudah diterapkan dengan baik.



TEORI PENELITIAN

Menggunakan teori kualitas menurut (Parasuraman, Anantharaman. Zeithaml, Valarie Ann. Berry, 1990). Indikator utama penentu kualitas layanan terdiri dari Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Menggunakan teori kualitas layanan menurut (Parasuraman, Anantharaman. Zeithaml, Valarie Ann. Berry, 1990). Indikator utama penentu kualitas layanan terdiri dari tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).



METODE PENELITIAN

JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif

JENIS DATA

- Data primer
- Data sekunder

LOKASI PENELITIAN

Berlokasi di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Delta Tirta Sidoarjo

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara atau interview, observasi, dan dokumentasi

TEKNIK PENENTUAN INFORMAN

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling, di mana peneliti memilih informan tertentu yang dianggap relevan, antara lain Manajer PDAM Delta Tirta, Customer Care/Admin Media Sosial PDAM Delta Tirta serta Pelanggan.

TEKNIK ANALISIS DATA

Data yang telah diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles & Huberman yang terdiri dari empat langkah yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

FOKUS PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada indikator kualitas layanan menurut (Parasuraman, Anantharaman. Zeithaml, Valarie Ann. Berry, 1990) yang mencakup aspek fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati.



HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tangible (Bukti Langsung)

Menurut Parasuraman et al. (1990), bukti fisik (tangibles) mencakup fasilitas, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yang mendukung layanan. PDAM Delta Tirta Sidoarjo berupaya meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan menyediakan fasilitas memadai, seperti ruang tunggu ber-AC dan sistem antrian tertata. Kepala Cabang Taman, Angky Sucahyono, menyampaikan bahwa kantor pusat dan tujuh cabang telah diperbarui untuk layanan lebih baik. Loket pembayaran dan area pelayanan juga dinilai bersih dan tertata rapi. Meskipun sistem distribusi air umumnya berjalan lancar, kendala seperti kebocoran pipa dan gangguan pompa masih terjadi, berdampak pada sekitar 5.000 pelanggan di beberapa wilayah, seperti Griya Bhayangkara dan Taman Suko Asri. Namun, sebagian besar pelanggan tetap menerima pasokan air sesuai standar. Upaya PDAM mencerminkan komitmen terhadap kualitas layanan sesuai teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), dengan fokus pada fasilitas fisik dan infrastruktur distribusi. Penyediaan sarana yang nyaman serta perhatian terhadap keandalan pasokan air menunjukkan keseriusan PDAM dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

Tabel 3. Kantor Cabang yang dimiliki PDAM Delta Tirta Sidoarjo

No	Nama Cabang
1.	Sidoarjo
2.	Porong
3.	Gedangan
4.	Taman
5.	Krian
6	Waru I
7	Waru II

Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

B. Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo diwujudkan melalui komitmen dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dalam waktu maksimal 24 jam. Tim hubungan pelanggan (hublang) bertugas menangani berbagai kendala teknis maupun non-teknis, seperti gangguan distribusi air atau kebocoran pipa, serta memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, PDAM juga menyediakan layanan call center 24 jam dan sistem informasi terpusat untuk memastikan respons cepat serta komunikasi yang konsisten di berbagai platform.

Beberapa pelanggan masih mengalami ketidaksesuaian layanan, seperti keluhan kualitas air yang lambat ditangani, ketidakstabilan air meski memakai filter, dan ketidakjelasan sistem pemakaian serta biaya. Untuk meningkatkan keandalan, PDAM Delta Tirta Sidoarjo perlu memastikan kualitas air stabil, transparansi penagihan, dan respons cepat terhadap keluhan. Sesuai teori Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990), aspek keandalan PDAM masih perlu diperbaiki agar memenuhi ekspektasi pelanggan.

Gambar 1. Kegiatan Perbaikan yang dilakukan Petugas PDAM Delta Tirta Sidoarjo



Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap PDAM Delta Tirta Sidoarjo tercermin dalam respons cepat terhadap keluhan melalui tim teknik, hubungan pelanggan, dan administrasi. PDAM memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti WhatsApp, media sosial, dan call center 24 jam. Salah satu pelanggan menyebut layanan telepon cukup mudah diakses, tetapi mengusulkan aplikasi mobile untuk pengaduan yang lebih praktis dan cepat ditindaklanjuti. Selain itu, transparansi dalam penyampaian progres penyelesaian keluhan juga menjadi harapan pelanggan. Sesuai teori Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990), daya tanggap PDAM sudah baik tetapi masih bisa ditingkatkan. Digitalisasi layanan, peningkatan efisiensi respons, serta komunikasi yang lebih transparan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan PDAM

Gambar. 2 Pelayanan Pada Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo



Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

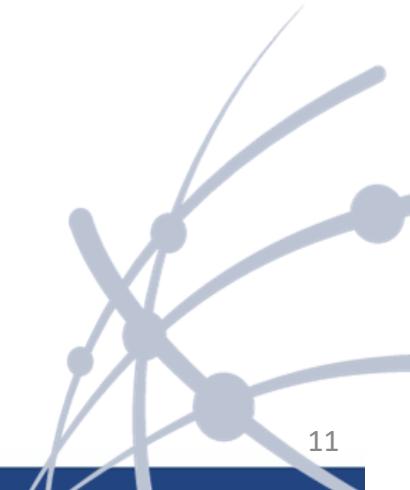
D. Assurance (Jaminan)

Jaminan layanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo mencakup kompetensi, keramahan, dan kesopanan pegawai dalam berinteraksi dengan pelanggan. Sikap profesional serta penyampaian informasi yang jelas berperan penting dalam membangun kepercayaan. Perusahaan menekankan prinsip senyum, sapa, dan salam serta respons cepat terhadap keluhan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Meski pelayanan umumnya baik, masih ada keluhan terkait kejelasan informasi. Beberapa pelanggan merasa informasi dari petugas kurang transparan atau belum sepenuhnya menjawab pertanyaan mereka. Untuk mengatasi hal ini, PDAM terus berupaya meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai dan menyediakan informasi yang lebih lengkap melalui berbagai kanal, termasuk media sosial. Sesuai teori Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990), PDAM telah berupaya memberikan jaminan layanan, namun perlu meningkatkan kejelasan komunikasi, transparansi, dan edukasi pelanggan agar kepercayaan serta kepuasan terhadap layanan semakin meningkat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E. Empathy (Empati)

Empati dalam layanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo tercermin dalam komunikasi yang baik, kepedulian terhadap pelanggan, dan respons cepat terhadap keluhan. Observasi menunjukkan karyawan memiliki empati tinggi, termasuk bagi pelanggan berkebutuhan khusus. Kepala Cabang menegaskan layanan setara bagi semua pelanggan tanpa standar ganda, memastikan setiap keluhan ditindaklanjuti dengan serius. Sesuai teori kualitas layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990), PDAM menerapkan empati dengan memberikan perhatian individu, memahami kebutuhan, dan merespons keluhan dengan sigap. Komitmen ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan melalui komunikasi yang transparan dan penyelesaian masalah yang maksimal



KESIMPULAN

Kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo dapat dilihat dari lima aspek utama. Dari segi Tangibles (Bukti Langsung), PDAM telah menyediakan fasilitas yang nyaman bagi pelanggan, seperti ruang tunggu ber-AC dan loket pembayaran yang tertata rapi. Selain itu, pengelolaan infrastruktur distribusi air juga menunjukkan komitmen perusahaan dalam memastikan layanan yang berkualitas dan dapat diandalkan. Dalam aspek Reliability (Keandalan), PDAM berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan menangani keluhan dalam waktu 1x24 jam. Namun, masih terdapat ketidaksesuaian antara janji dan realitas, terutama dalam hal kualitas air dan keterlambatan respons terhadap keluhan pelanggan, yang perlu dievaluasi lebih lanjut. Dari sisi Responsiveness (Daya Tanggap), PDAM telah menunjukkan respons yang baik terhadap pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, WhatsApp, dan chatbot, yang memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan serta mendapatkan solusi dengan cepat. Dalam aspek Assurance (Jaminan), PDAM telah menerapkan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional. Kepercayaan pelanggan juga dibangun melalui penyampaian informasi yang transparan dan terkini di media sosial, sehingga pelanggan merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Terakhir, dalam aspek Empathy (Empati), PDAM menunjukkan perhatian yang setara kepada semua pelanggan tanpa membedakan kebutuhan tertentu. Meskipun belum ada penanganan khusus bagi kelompok tertentu, PDAM tetap berusaha memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik. Secara keseluruhan, PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah berupaya meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan teori kualitas layanan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik.



REFERENSI

- [1]A. Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik," *Otoritas J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 1, no. 2, pp. 81–90, 2011, doi: 10.26618/ojip.v1i2.22.
- [2]E. Wahyuni, N. M. Afistha, and E. R. Nawangsari, "Model Peningkatan Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Indonesia," *J. Sos. Ekon. dan Polit.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–15, 2020, [Online]. Available: <http://www.jsep.org/index.php/jsep/article/view/1/7>
- [3]Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya, 2003.
- [4]I. S. Hamdan, Rita Kalalinggi, "Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Jawa," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 6 (3), no. 1169–1182, 2018.
- [5]A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University, 2009.
- [6]Winardi. (1996). Perilaku Konsumen. Bandung.
- [7]Kotler, *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- [8]L. Parasuraman, Anantharaman. Zeithaml, Valarie Ann. Berry, "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research," *J. Mark.*, vol. 49, 2011.
- [9]Sudarmanto, "Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan," *PUBLIKA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 11, 2020.
- [10]R. Kartini, "Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru," *PUBLIKA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 13, 2023.
- [11]M. Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [12]Nurliani, "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan," *Sekol. Tinggi Ilmu Adiministrasi Amuntai*, pp. 113–120, 2019.
- [13]L. Parasuraman, Anantharaman. Zeithaml, Valarie Ann. Berry, *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press, 1990.
- [14]Bogdan and Biklen, *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press, 2016.
- [15]B. Bungin, *Analisis Data penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012.
- [16]M. B. Miles and A. M. Huberman, *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications, 1994.



