

# 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<sup>1)</sup>, Hendra Sukmana<sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [hendra.sukmana@umsida.ac.id](mailto:hendra.sukmana@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to describe and analyze the service quality of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Sidoarjo Regency. Using a descriptive qualitative method with observation, interviews, and documentation techniques, employing Miles and Huberman's data analysis model. Informants were selected through purposive sampling, including PDAM managers, customer care representatives, and customers. The research findings indicate that PDAM Delta Tirta Sidoarjo has improved physical facilities for customer comfort. However, inconsistencies remain in service reliability, such as unstable water quality and slow complaint handling. Employee responsiveness in addressing complaints is relatively good, utilizing technology and social media. Service assurance is provided through professionalism and transparency in information, though some customers have expressed concerns about communication clarity. PDAM also demonstrates empathy by ensuring equal service for all customers, including those with special needs. However, challenges persist in ensuring equitable and high-quality water distribution. To improve customer satisfaction, PDAM needs to enhance water quality consistency and accelerate complaint response times.*

**Keywords** - Public Service, Regional Drinking Water Company (PDAM), Service Quality

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Sidoarjo. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan model analisis data Miles Huberman. Informan dipilih secara purposive sampling, termasuk manajer PDAM, customer care, dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah meningkatkan fasilitas fisik untuk kenyamanan pelanggan, tetapi masih terdapat ketidaksesuaian dalam keandalan layanan, seperti kualitas air yang belum konsisten dan penanganan keluhan yang lambat. Responsivitas pegawai dalam menangani pengaduan cukup baik dengan pemanfaatan teknologi dan media sosial. Jaminan layanan diberikan melalui sikap profesional dan transparansi informasi, meskipun beberapa pelanggan mengeluhkan kejelasan komunikasi. PDAM juga menunjukkan empati dengan pelayanan yang setara bagi seluruh pelanggan, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus. Namun, tantangan tetap ada dalam memastikan distribusi air yang merata dan berkualitas. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PDAM perlu memperbaiki konsistensi kualitas air dan mempercepat respons dalam menangani keluhan.*

**Kata Kunci** - Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencerminkan kepercayaan publik, pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sesuai melalui keterbukaan dan pengelolaan yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan dan menghasilkan integritas di mata masyarakat dan untuk mewujudkan legitimasi publik. Di Indonesia kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan publik semakin menjadi perhatian karena cenderung tidak mengalami kemajuan yang signifikan. Padahal, dampaknya sangat luas mencakup berbagai aspek kehidupan termasuk sosial, budaya, ekonomi, politik, dan lainnya [1]. Pelayanan tersebut dapat berupa regulasi maupun berbagai bentuk pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana saat ini pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik [2]. Menurut Sedarmayanti, (2003) Pelayanan publik dapat dianggap berkualitas jika memenuhi beberapa kriteria diantaranya akuntabilitas, transparansi, partisipasi masyarakat dan kepastian hukum. Namun, berdasarkan laporan masyarakat pada Ombudsman, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam praktik pelayanan publik, seperti adanya birokrasi yang kompleks, prosedur yang berbelit serta pelayanan yang kurang efektif dan efisien [3].

Pelayanan yang optimal tentunya akan berdampak pada kepuasan pelanggan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, pelanggan dapat kecewa yang pada akhirnya dapat merusak reputasi instansi penyedia

layanan [4]. Menurut (Dwiyanto, 2009) standar pelayanan publik merupakan suatu norma, karena dalam penerapannya mencakup berbagai dimensi norma. [5]. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 mengenai pedoman standar pelayanan. Berbagai instansi melaksanakan pelayanan publik, termasuk perusahaan daerah yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Salah satu contohnya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang bertugas mengelola serta mengembangkan sistem penyediaan air bersih sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang sistem penyediaan air minum.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan upaya optimalisasi yang tepat. Menurut Winardi (1996:363), optimalisasi adalah proses mencari nilai terbaik dari sejumlah alternatif guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien [6]. Optimalisasi juga merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana tujuan dapat dicapai dengan mempertimbangkan berbagai fungsi atau variabel yang tersedia. Oleh karena itu, optimalisasi dalam pelayanan publik diarahkan agar tujuan dari layanan tersebut benar-benar tercapai melalui cara yang paling tepat, efisien, dan bernilai maksimal bagi masyarakat.

Pemerintah Indonesia terus berupaya memenuhi kebutuhan air bersih demi kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui pembentukan perusahaan daerah penyedia air bersih. Dengan meningkatnya kualitas hidup, masyarakat juga menuntut layanan yang lebih baik. Sesuai Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 1987, penyediaan air bersih menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, yang sebagian besar dijalankan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berperan dalam distribusi dan penyediaan air bersih dengan tarif terjangkau. Selain memenuhi kebutuhan air bersih, PDAM juga bertanggung jawab menjaga kelestarian sumber daya air sesuai kebijakan lingkungan. Berdasarkan Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999, pemerintah daerah memiliki kewenangan mengatur dan memanfaatkan sumber daya di wilayahnya, termasuk dalam pengelolaan air bersih melalui PDAM.

Pelayanan air bersih di Kabupaten Sidoarjo telah berlangsung sejak masa Hindia Belanda di bawah pengelolaan Waterleiding Bedrijven. Setelah Indonesia merdeka, pengelolaannya dialihkan ke Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Jawa Timur. Seiring waktu, unit layanan ini berkembang menjadi PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, yang berlokasi di Jalan Pahlawan No. 1. Saat ini, PDAM Delta Tirta melayani seluruh kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Tugas utama PDAM Kabupaten Sidoarjo yakni menyediakan air minum yang memenuhi standar kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Sidoarjo dan sekitarnya.

PDAM Delta Tirta Sidoarjo memiliki 7 cabang, yaitu Waru 1, Waru 2, Krian, Taman, Gedangan, Porong, dan Sidoarjo. Air baku diproses di Instalasi Pengolahan Air (IPA) sebelum disalurkan melalui Distribution Center (DC) Umbulan. Beberapa IPA yang beroperasi meliputi IPA Tawang Sari dengan kapasitas 850 L/detik dari Sungai Pelayaran, IPA Siwalanpanji (45 L/detik) dari Sungai Afvoer Buduran, IPA Kedunguling (40 L/detik) dari Sungai Afvoer Kedunguling, IPA Krian (20 L/detik) dari Sungai Mangetan Kanal, dan IPA Porong (10 L/detik) dari Sungai Kanal. Material pengolahan air meliputi karbon aktif, kapur tohor, tawas, klorin, sulfat, dan pasir. Tawas menggumpalkan lumpur, karbon aktif menyaring kekeruhan, pasir sebagai penyaring, klorin sebagai desinfektan, dan kapur tohor menetralkan keasaman. Air yang telah diberi bahan kimia masuk ke accelator untuk koagulasi, lalu disaring di bak filtrasi berisi pasir. Setelah ditampung di bak siphon dan ditambahkan kapur serta klorin, air dialirkan ke reservoir sebelum disalurkan ke konsumen.

PDAM Delta Tirta Sidoarjo menyediakan berbagai layanan air dan non-air untuk memastikan pelayanan optimal bagi masyarakat. Salah satu layanan utamanya adalah pembayaran air, di mana pelanggan membayar tagihan sesuai dengan volume penggunaan dan biaya tambahan yang berlaku. Pembayaran dapat dilakukan secara online maupun langsung di kantor PDAM. Bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan baru, PDAM menawarkan layanan Pasang Baru (Pasba), memungkinkan pemasangan jaringan air bersih di wilayah layanan PDAM. Selain itu, PDAM juga menyediakan layanan pengaduan bagi pelanggan yang mengalami masalah terkait tagihan, kualitas air, atau distribusi. Pengaduan dapat disampaikan melalui call center 24 jam, WhatsApp, Twitter, dan Instagram, dan akan ditindaklanjuti oleh kantor cabang terkait. Tak hanya itu, PDAM Delta Tirta Sidoarjo juga menawarkan layanan tambahan, seperti pembelian air tangki, pemasangan kembali sambungan pipa, serta pemutusan sambungan pipa.

PDAM Delta Tirta Sidoarjo bertanggung jawab atas penyediaan air bersih di wilayah Sidoarjo, Gedangan, Waru, Krian, Sepanjang, Tulangan dan Porong. Untuk memastikan distribusi air bersih ke pelanggan di Kabupaten Sidoarjo, terdapat tiga metode yang digunakan. Pertama, air dari sumber langsung dialirkan ke pelanggan melalui jaringan distribusi. Kedua, air dialirkan ke reservoir dengan aliran stabil sebelum diteruskan ke pelanggan. Ketiga, air terlebih dahulu diproses di unit pengolahan, kemudian disimpan di reservoir distribusi sebelum didistribusikan ke wilayah layanan. Berikut ini adalah data jumlah pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo pada tahun 2021-2023

**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 terus meningkat setiap tahun hingga Desember 2023. Peningkatan ini mencakup baik pelanggan baru maupun pelanggan lama yang masih berlangganan. Kualitas pelayanan adalah persepsi konsumen dalam menilai sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang dirasakan [6]. Namun, meskipun jumlah pelanggan bertambah, masih terdapat keluhan terkait kualitas layanan. Jika pelayanan sesuai harapan, kualitasnya dianggap baik, tetapi jika tidak, pelanggan merasa kurang puas. Berikut adalah tabel yang menyajikan data pengaduan pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo periode 2021-2023, yang mencerminkan berbagai keluhan yang disampaikan:

**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 diatas pada tahun 2021 terdapat berbagai pengaduan pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Pengaduan tersebut dikelompokkan berdasarkan enam jenis pengaduan yang terdiri dari: tagihan, pemasangan, kualitas air, kontinuitas air, meter air bermasalah, dan kebocoran. Keluhan pada tahun 2022 dengan keluhan terbanyak pada kontinuitas air kemudian pada tahun 2023 masih dengan pengaduan kontinuitas air dengan pengaduan terbanyak. Setiap tahun, jumlah keluhan yang diterima oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo terus mengalami peningkatan. Keluhan tersebut mencakup berbagai jenis permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan, para pegawai PDAM Delta Tirta sudah mampu menyelesaikan permasalahan terkait dengan pengaduan di setiap tahunnya demi kenyamanan para pelanggan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sudarmanto (2020) tentang “Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan teori dari Zeithaml Parasuraman dalam Hardiansyah (2011) [7]. Temuan Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan belum memenuhi ekspektasi pelanggan. 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 [8].

Kedua, dalam penelitian yang dilakukan oleh Riska Kartini (2023) tentang “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. Dari lima indikator yang dianalisis, hanya assurance yang telah berjalan dengan baik, sementara tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy masih belum optimal. 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 [9].

Ketiga, dalam penelitian yang dilakukan oleh Jum'atul Khairiah dkk (2024) tentang “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif dan menggunakan teori menurut Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari 2019:65-66) [10]. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PDAM IKK Kecamatan Halong masih kurang baik. Dari aspek Reliability dan Responsiveness, pelayanan cepat, tanggap, dan respons terhadap keluhan masih kurang memadai. Pada aspek Assurance dan Emphaty, keterampilan petugas serta pemahaman terhadap pelanggan masih perlu ditingkatkan, meski sikap dan perhatian sudah baik. Dari aspek Tangible, fasilitas kantor dan perlengkapan kurang memadai, namun sarana komunikasi sudah berjalan dengan baik [11].

Berdasarkan observasi lapangan menunjukkan beberapa permasalahan dalam kualitas layanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Pertama, ketersediaan air belum memadai, dengan pasokan yang terbatas pada jam tertentu, baik di perumahan maupun pedesaan. Kedua, beberapa pelanggan mengeluhkan tagihan yang tidak sesuai dengan penggunaan, diduga akibat kebocoran jaringan. Ketiga, kualitas air masih dikeluhkan karena terkadang berwarna kuning keruh dan belum layak konsumsi. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Sidoarjo penulis menggunakan indikator dari teori kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) [12]. Indikator utama penentu kualitas layanan terdiri dari: Pertama, Tangible (bukti fisik), yang mencakup fasilitas, peralatan, harga, serta penampilan staf dan materi tertulis. Kedua, Reliability (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat, dan sesuai janji. Ketiga, Responsiveness (daya tanggap), yang menunjukkan kesiapan dalam membantu pelanggan dengan layanan yang cepat dan akurat. Keempat, Assurance (jaminan), meliputi keterampilan, pengetahuan, serta sikap profesional staf dalam membangun kepercayaan pelanggan. Kelima, Empathy (empati), yang mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti “Optimalisasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Daerah di Kabupaten Sidoarjo”.

## II. METODE

Pada penelitian ini berlokasi di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Delta Tirta Sidoarjo. Lokasi ini dipilih karena dapat digunakan sebagai sumber literasi bagi masyarakat terkait Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif ini mengambil studi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan cara pengumpulan data dalam bentuk kata-kata atau gambar, tanpa berfokus pada angka. Setelah data dikumpulkan dan dianalisis, hasilnya kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi agar lebih mudah dipahami oleh orang lain [13]. Menurut Burhan Bungin (2012:41), Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian merujuk pada inti permasalahan atau pertanyaan yang hendak dikaji [14]. Penelitian ini berfokus pada indikator kualitas layanan, yang mencakup aspek fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan secara tidak langsung dari berbagai sumber seperti jurnal, literatur, dan media massa. Teknik pemilihan 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. Pada teknik analisis data oleh Miles dan Huberman (1994:12) yang meliputi: Pertama, metode pengumpulan data mencakup berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kedua, reduksi data adalah proses seleksi yang bertujuan untuk menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mengubah data mentah agar menghasilkan ringkasan informasi yang relevan. Ketiga, penyajian data melibatkan penyusunan informasi yang diperoleh di lapangan dalam format yang terstruktur dan mudah dipahami, sehingga mempermudah analisis secara menyeluruh. Keempat, penarikan kesimpulan merupakan tahap mengintegrasikan seluruh data yang telah dikumpulkan oleh peneliti di lapangan. [15].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik daerah (BUMD) yang bertugas menyediakan serta melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayah Sidoarjo. Untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM di Kabupaten Sidoarjo, penelitian ini mengacu pada teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) [12]. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik daerah (BUMD) yang bertugas menyediakan serta melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayah Sidoarjo. Untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM di Kabupaten Sidoarjo, penelitian ini mengacu pada teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh:

### A. *Tangible* (Bukti Langsung)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengatakan Tangibles (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi [12]. Dengan demikian, bukti nyata menjadi salah satu indikator yang paling jelas. Wujudnya dapat dilihat dari berbagai fasilitas yang tampak secara fisik. Bukti nyata ini terlihat dari tampilan fisik penyedia layanan, termasuk fasilitas dan sarana yang digunakan dalam proses pelayanan PDAM Delta Tirta kepada pelanggan. Ketersediaan fasilitas dan sarana umum berperan sebagai faktor pendukung dalam

memberikan layanan, sekaligus mencerminkan keberadaan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara nyata kepada pihak eksternal.

Pernyataan mengenai Bukti langsung dengan pemampilan fisik pada kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo, maka pihak PDAM tentu saja berupaya untuk menyediakan fasilitas yang memadai. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Angky Sucahyono, S.Sos selaku Kepala Cabang Taman PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

*“PDAM Delta Tirta di kantor pelayanan, untuk antrian pengaduan, kami memberikan pengalaman yang nyaman. Kami juga menyediakan fasilitas seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan tempat duduk dan AC untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Humas PDAM Delta Tirta Sidoarjo memastikan, kalau memastikan itu ya insyaAllah PDAM itu semua bangunan prasarana fisik atau non fisik terus pelayanan kita ke masyarakat terkait penyaluran air bersih ke masyarakat itu diyakini bahwa sudah ditata sedemikian rupa. PDAM Delta Tirta Sidoarjo itu punya 7 cabang, diantara 7 cabang itu siap sedia untuk melakukan pelayanan ke masyarakat”.* (Wawancara tanggal 17 Januari 2025)

Hasil wawancara yang telah dipaparkan menggambarkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah berupaya memfasilitasi dan menyediakan sarana yang memadai dalam mendukung pemberian layanan kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari komitmen mereka dalam menjaga kualitas prasarana fisik, Termasuk layanan yang nyaman, seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin udara. Semua ini menunjukkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo serius dalam memberikan pelayanan terbaik dan memprioritaskan kenyamanan bagi konsumen.

**Tabel 3. Kantor Cabang yang dimiliki PDAM Delta Tirta Sidoarjo**

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

Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2025)

Pelanggan menyampaikan bahwa loket pembayaran di kantor tersebut selalu dalam kondisi bersih dan tertata rapi, yang menciptakan suasana nyaman bagi pengunjung. Selain itu, petugas yang bertugas di sana dikenal ramah dan sangat membantu selama proses pembayaran, memberikan pelayanan yang profesional dan efisien. Meskipun demikian, sebagian besar wilayah lain tetap mendapatkan pasokan air yang sesuai dengan standar. Temuan ini selaras dengan penelitian Riska Kartini (2023) yang juga menunjukkan bahwa indikator tangible telah berjalan dengan baik, meskipun pada penelitiannya fasilitas fisik PDAM Tirta Siak masih belum optimal [10]. Berbeda dengan PDAM Delta Tirta Sidoarjo, yang sudah memiliki fasilitas memadai seperti ruang tunggu ber-AC dan kantor cabang yang tersebar, menunjukkan keunggulan dalam aspek bukti fisik pelayanan. Fenomena diatas jika dikaitkan dengan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) sebagaimana Bukti langsung dengan pemampilan fisik sudah berjalan sesuai. Dalam hal ini, PDAM Delta Tirta Sidoarjo berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan fasilitas fisik yang nyaman, seperti ruang tunggu ber-AC, interior kantor yang diperbarui, serta loket pembayaran yang bersih dan tertata rapi. Petugas yang ramah juga menambah kenyamanan pelanggan. Selain itu, PDAM memperhatikan infrastruktur distribusi air, memastikan pelayanan tidak hanya optimal di tingkat konsumen, tetapi juga dalam pengelolaan jaringan. Upaya ini menunjukkan komitmen PDAM dalam menciptakan layanan yang profesional dan berkualitas.

## **B. Reliability (Keandalan)**

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan berdasarkan kesepakatan yang dibuat dengan pelanggan secara tepat dan akurat. Keandalan pegawai dalam menjalankan tugasnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kompetensi petugas menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan. Keandalan yang ditunjukkan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam menghadapi berbagai permasalahan dan kebutuhan masyarakat sangat penting untuk memastikan pelayanan air bersih yang optimal. Melalui respons cepat PDAM Delta Tirta Sidoarjo berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pengembangan infrastruktur yang bermanfaat bagi warga Sidoarjo. Hal ini bisa dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Bapak Angky Sucahyono, S.Sos selaku Kepala Cabang Taman PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

*“Jadi untuk keluhan pelanggan ini, kami sebenarnya sudah ada target yaitu 1x24 jam itu sebenarnya. Itu target dari semua PDAM tapi di kita, kita upayakan hari ini tidak sampai 24 jam. Layanan mulai dari jam 8 sampai jam 4, sampai 8 jam lah itu harus segera ditangani, itu pengaduan baik berupa pengaduan teknis kayak perpipaan, bocor. Tapi spesial tim hublang itu memberikan sosialisasi ke masyarakat bahwa kita lagi bermasalah di wilayah sini,*

*pompa kita ada masalah kurang lebihnya 1 minggu pompa baru bisa beroperasi dengan normal itu di informasikan”.* (Wawancara 17 Januari 2025)

Peningkatan kualitas layanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo didukung oleh pernyataan dari customer Care/Admin Media Sosial PDAM Delta Tirta Sidoarjo menyebutkan bahwa mereka terus berupaya untuk memberikan respons cepat dan solusi tepat, guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta memastikan distribusi air bersih yang lebih efisien. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Annisa Firdausi Selaku Pegawai Customer Care/Admin Media Sosial:

*“Call center kami dirancang untuk memberikan kemudahan komunikasi kepada pelanggan. Kami berkomitmen untuk merespons dengan cepat setiap keluhan, pertanyaan, atau permintaan informasi. Layanan ini tersedia 24 jam dan dikelola oleh tim untuk memberikan solusi yang jelas dan cepat. Perumda Delta Tirta Sidoarjo menjaga konsistensi informasi kepada pelanggan dengan mengandalkan sistem informasi terpusat yang memastikan semua data berasal dari sumber yang sama. Untuk komunikasi, seluruh karyawan mengikuti prosedur standar agar informasi yang disampaikan tetap seragam di berbagai platform, baik melalui call center, media sosial, maupun website”.* (Wawancara 23 Desember 2024)

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



Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2025)

Namun, hal tersebut berbeda dengan yang dirasakan oleh sebagian pelanggan. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan terhadap salah satu pelanggan PDAM, mereka mengungkapkan adanya beberapa kendala yang masih dirasakan dalam pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh salah satu pelanggan yaitu Bapak M. Panut:

*“Ya untuk sementara ini, kemarin sih itu sedikit agak lambat. ya mungkin saya salah informasi, ternyata agak lambat mulai tanggal 7 saya lapor, saya kasih contoh air butek sama saya contoh air bening, ternyata sampai sekarang kok ada masalah terus entah ditangani atau enggak saya enggak tau, ternyata memang ada masalah seperti ini”.* (Wawancara 17 Januari 2025)

Dari hasil wawancara, PDAM Delta Tirta Sidoarjo menunjukkan komitmen tinggi dengan target penyelesaian keluhan dalam 1x24 jam, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Angky selaku Kepala Cabang. Namun, kenyataan yang dirasakan pelanggan, seperti Bapak M. Panut, menunjukkan ketidaksesuaian, di mana keluhan terkait kualitas air belum ditangani sesuai janji. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan standar pelayanan yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan daya tanggap PDAM. Selain Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, hal tersebut juga berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kualitas yang konsisten dan dapat diandalkan, masih kurangnya kehandalan dalam sisi kualitas yang konsisten pada pelayanan PDAM, dan masih kurangnya kejelasan dari sistem pemakaian air sehingga pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. dan kepercayaan terhadap layanan tersebut.

Temuan ini menunjukkan kesamaan dengan penelitian Jum'atul Khairiah dkk (2024), yang juga menemukan permasalahan pada keandalan layanan, khususnya dalam hal respon terhadap keluhan pelanggan dan distribusi air [12]. Meskipun PDAM Delta Tirta Sidoarjo memiliki target penyelesaian keluhan 1x24 jam, implementasinya masih belum konsisten, seperti yang juga ditemukan di PDAM IKK Halong. Dari fenomena di atas, jika dikaitkan dengan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Pelaksanaan Keandalan PDAM Delta Tirta Sidoarjo masih belum maksimal. Meskipun PDAM Delta Tirta Sidoarjo berkomitmen menyelesaikan keluhan dalam 1x24 jam, kenyataannya masih ada ketidaksesuaian antara janji dan pelaksanaan. Pelanggan mengeluhkan kualitas air yang tidak konsisten serta keterlambatan penanganan keluhan, menunjukkan celah dalam keandalan layanan yang perlu diperbaiki. Untuk meningkatkan keandalan, PDAM harus memastikan kualitas air lebih stabil, mempercepat respons terhadap keluhan, dan menjaga kestabilan pasokan. Dengan perbaikan ini, kepuasan pelanggan dapat meningkat serta memperkuat citra perusahaan di masyarakat.

### C. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) mencerminkan rasa tanggung jawab dan komitmen dalam memberikan layanan serta membantu pelanggan dalam mengatasi kendala yang mungkin muncul selama proses pelayanan. Standar



pelayanan berfungsi sebagai tolok ukur kualitas kinerja yang harus dipatuhi oleh pihak penyedia maupun penerima layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar ini harus realistis agar dapat menjamin bahwa setiap janji atau komitmen yang diberikan dapat terpenuhi dengan jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak. Daya tanggap juga mencerminkan kepekaan individu dalam menjalankan kewajibannya, di mana individu bertanggung jawab atas tugas yang telah dibebankan. Hal ini berkaitan dengan responsivitas petugas dalam melayani pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

Berdasarkan hasil observasi mengenai daya tanggap pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo terlihat bahwa sebagian besar pegawai menunjukkan komitmen dan respon yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Bapak Angky Sucahyono, S.Sos Selaku Kepala Cabang Taman PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

*“Pelayanan ketika ada pengaduan, tim yang harus segera bergerak itu teman-teman tim teknik, ketika itu menanggulangi masalah-masalah teknis, terus tim hublang atau hubungan pelanggan itu pengaduan-pengaduan pelanggan yang terkait layanan kita yang mungkin terkait kualitas air nya atau dirumahnya ada sedikit bocor di jaringannya itu dibantu teman-teman hublang, terus temen-temen administrasi terkait dengan pembayaran jadi pembayaran tiap bulan itu tiap tanggal 1-15 itu ndak ada denda, itu bayar rutin rekening, setelah tanggal 15 bayarnya diterima tapi ada denda, itu salah satu tugas fungsi pokok kami di cabang”.* (Wawancara 17 Januari 2025)

Penjelasan mengenai daya tanggap pada kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo juga didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Annisa Firdausi Selaku Pegawai Customer Care/Admin Media Sosial:

*“Perumda Delta Tirta Sidoarjo memastikan pelanggan mendapat informasi yang jelas tentang status keluhan mereka melalui saluran komunikasi yang responsif, seperti media sosial, WhatsApp, dan Telegram. Pelanggan dapat mengecek status aduan mereka dengan memasukkan nomor pengaduan yang telah diberikan sebelumnya. Selain itu, teknologi seperti chatbot juga digunakan untuk memberikan respons cepat, memungkinkan pelanggan mendapatkan informasi atau update mengenai keluhan mereka secara langsung dan efisien. Harapannya, pelanggan dapat memilih cara yang paling nyaman dan cepat untuk menyampaikan keluhan mereka.”.* (Wawancara 23 Desember 2024)

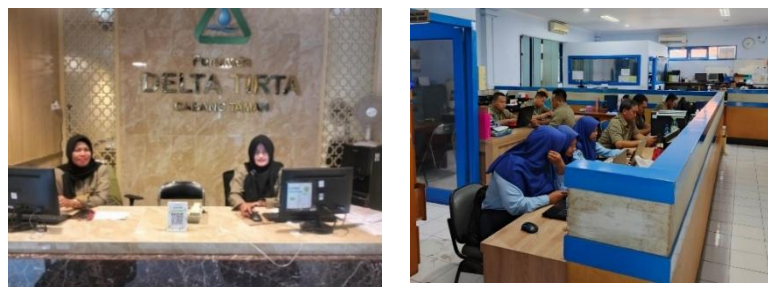
Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo memiliki daya tanggap yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pegawai PDAM menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang baik dalam menangani pengaduan, dengan tim teknik yang segera menanggulangi masalah teknis. Selain itu, PDAM juga memanfaatkan saluran komunikasi responsif seperti media sosial, WhatsApp, dan Telegram untuk memastikan pelanggan mendapatkan informasi yang jelas tentang status keluhan mereka, serta menggunakan teknologi chatbot untuk memberikan respons cepat dan efisien. Petugas juga siap memberikan penjelasan lebih lanjut jika diperlukan, mencerminkan komitmen PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Pernyataan mengenai kemudahan untuk menghubungi pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo untuk menyampaikan Keluhan atau pertanyaan dari pelanggan baik itu melalui telepon, email atau saluran lain. Hal ini di dukung oleh hasil wawancara bersama Saudari Ranti sebagai salah satu pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

*“Kalau terkait dengan kemudahan menghubungi pihak PDAM itu saya merasa cukup mudah menghubungi PDAM melalui telepon, petugas yang menjawab itu juga selalu memberikan informasi yang saya butuhkan atau yang sedang saya tanyakan, tapi saya berharap PDAM itu dapat menyediakan layanan pengaduan melalui aplikasi mobile gitu mbak, sehingga menurut saya lebih prkatis dan mudah diakses.”.* (Wawancara 21 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menghubungi mereka. Petugas yang menjawab juga bersikap responsif dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Namun, ada harapan dari pelanggan agar PDAM menyediakan layanan pengaduan melalui aplikasi mobile, yang akan lebih praktis dan mudah diakses. Meskipun sudah ada kemudahan komunikasi, ada potensi untuk meningkatkan layanan dengan menghadirkan platform digital yang lebih modern.

**Gambar 2. Pelayanan Pada Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo**



Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2025)

Berbeda dengan temuan penelitian Jum'atul Khairiah dkk (2024) yang menyebutkan lemahnya responsivitas petugas PDAM IKK Halong, PDAM Delta Tirta Sidoarjo menunjukkan respons cepat melalui pemanfaatan teknologi dan komunikasi digital. Hal ini menjadi kelebihan yang belum banyak diterapkan dalam penelitian terdahulu [12]. Fenomena dari pernyataan mengenai daya tanggap diatas jika dikaitkan dengan teori menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990). Dimana dalam proses daya tanggap dapat dikatakan sesuai dan sudah berjalan dengan baik. PDAM Delta Tirta Sidoarjo menunjukkan daya tanggap yang baik dengan menangani pengaduan pelanggan secara cepat dan tepat, baik terkait teknis, kualitas air, kebocoran, maupun administrasi. Tim khusus bekerja sesuai bidangnya, didukung oleh berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, WhatsApp, dan Telegram untuk memberikan respons yang jelas dan cepat. Selain itu, penggunaan teknologi seperti chatbot meningkatkan efisiensi layanan. Namun, pelanggan masih mengharapkan inovasi lebih lanjut, seperti aplikasi mobile untuk pengaduan, agar layanan semakin modern dan mudah diakses.

#### D. Assurance (Jaminan)

Jaminan (*assurance*) mencakup kompetensi pegawai dalam memahami produk dengan tepat, keramahan, kepedulian, serta kesopanan dalam melayani pelanggan. Selain itu, kemampuan dalam mengkomunikasikan informasi dengan bahasa yang sopan dan ramah dapat memberikan kesan positif kepada pelanggan, sehingga mereka lebih tenang dan tidak mudah terpancing emosi saat menghadapi situasi yang kurang menyenangkan. Pegawai memiliki peran penting sebagai ujung tombak organisasi, karena mereka berinteraksi langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan seharusnya memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan, guna membangun serta meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan observasi di lapangan, terlihat bahwa pegawai PDAM memberikan jaminan pelayanan yang baik dengan sikap yang ramah, tanggap, dan profesional dalam menangani kebutuhan pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil wawancara bersama Bapak Angky Sucahyono, S.Sos selaku Kepala Cabang Taman PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

*"Jadi bahasa pelayanan itu, kita memberikan pelayanan ke masyarakat itu semuanya itu harus sesuai dengan perasaan atau hati yang rela, artinya kita memberikan dengan rasa yang maksimal dengan senyum yang baik, dengan komunikasi yang baik, jadi ketika ada permasalahan di pelanggan segera salah satu upaya itu segera kita mendatangi lokasi atau tempat permasalahan tadi, itu salah satu untuk mereda gejolak di masyarakat. salah satunya itu kecepatan penanganan dilapangan. Ini sudah kami informasikan sudah kami tekankan ke teman-teman pelayanan, baik di hublang, baik di administrasi penerimaan kasir, atau teknis yang tiap hari berhubungan dengan pelanggan paling tidak menerapkan senyum, sapa, salam". (Wawancara 17 Januari 2025)*

Pernyataan tersebut ikut diungkapkan oleh Saudari Ranti sebagai salah satu pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

*"Petugas PDAM yang sering saya temui itu berkomunikasi dengan sopan dan ramah, namun terkadang juga ada beberapa yang kurang jelas dalam memberikan penjelasan atau memberikan informasi". (Wawancara 21 Januari 2025)*

Hasil wawancara yang telah dipaparkan menggambarkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pelanggan, seperti pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional menjadi prioritas dalam menangani masalah pelanggan, dengan penekanan pada komunikasi yang baik dan sikap yang positif. Meskipun mayoritas petugas sudah menjalankan prosedur pelayanan dengan baik, masih terdapat beberapa kekurangan dalam hal kejelasan informasi yang disampaikan kepada pelanggan, sebagaimana diungkapkan oleh salah satu pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek penyampaian informasi yang lebih jelas dan terperinci kepada pelanggan.

**Gambar 3. Aktivitas Pelayanan di Loket PDAM Delta Tirta Sidoarjo**



Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2025)

Berdasarkan Gambar diatas, menunjukkan bahwa adanya aktivitas pelayanan di loket PDAM Delta Tirta Sidoarjo, di mana masyarakat antri secara tertib untuk melakukan pembayaran tagihan air melalui layanan drive thru.



Pelayanan dilakukan oleh petugas yang ramah dan profesional, mencerminkan indikator assurance, yaitu jaminan mutu melalui kompetensi, kesopanan, dan kecepatan pelayanan. Fasilitas yang bersih dan responsivitas petugas menunjukkan komitmen PDAM dalam memberikan rasa aman dan membangun kepercayaan pelanggan.

Penjelasan mengenai cara PDAM membangun jaminan kepercayaan pelanggan melalui media sosial dan media sosial digunakan untuk memberikan informasi tentang kualitas air yang didistribusikan. Pernyataan ini disampaikan oleh Ibu Annisa Firdausi Selaku Pegawai Customer Care/Admin Media Sosial:

*“Perumda Delta Tirta Sidoarjo membangun kepercayaan pelanggan melalui media sosial dengan cara aktif memberikan informasi yang transparan dan terkini. Kami membagikan update tentang kondisi layanan, termasuk informasi tentang kualitas air yang didistribusikan. Jika ada gangguan atau perbaikan, pelanggan diberi tahu lewat platform seperti X, Facebook dan Instagram. Dengan cara ini, PDAM memastikan bahwa pelanggan merasa diperhatikan dan mendapatkan informasi yang jelas tentang layanan yang mereka terima”.* (Wawancara 23 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Perumda Delta Tirta Sidoarjo membangun kepercayaan pelanggan melalui media sosial dengan cara Menyajikan informasi yang jelas dan terkini. PDAM secara aktif menginformasikan kondisi layanan, termasuk kualitas air yang didistribusikan, serta memberi pemberitahuan tentang gangguan atau perbaikan melalui platform seperti X, Facebook, dan Instagram. Dengan pendekatan ini, PDAM memastikan bahwa setiap pelanggan selalu mendapatkan informasi yang jelas dan merasa dihargai.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Riska Kartini (2023) yang menyatakan bahwa aspek assurance pada PDAM Tirta Siak telah berjalan baik, ditunjukkan oleh sikap profesional staf [10]. Namun, dalam konteks PDAM Delta Tirta Sidoarjo, aspek ini lebih diperkuat dengan penggunaan media sosial sebagai bentuk transparansi dan komunikasi dua arah, yang tidak ditemukan dalam penelitian sebelumnya. Dari fenomena di atas, jika dikaitkan dengan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Sebagaimana dalam hal jaminan kualitas pelayanan dapat dikatakan maksimal. Dalam konteks PDAM Delta Tirta Sidoarjo, perusahaan ini telah menunjukkan upaya yang baik dalam menciptakan jaminan bagi pelanggan. PDAM menekankan sikap ramah, komunikasi yang baik, dan respons cepat terhadap keluhan pelanggan. Pegawai diharapkan selalu memberikan pelayanan dengan senyum, sapaan, dan komunikasi yang efektif untuk menciptakan kenyamanan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam kejelasan informasi, yang perlu ditingkatkan agar pelanggan lebih percaya dan merasa dihargai. Selain itu, PDAM Delta Tirta Sidoarjo membangun kepercayaan melalui media sosial seperti X, Facebook, dan Instagram. Pembaruan transparan terkait kualitas air dan layanan menunjukkan upaya PDAM dalam menjaga komunikasi terbuka dengan pelanggan.

#### E. *Empathy* (Empati)

Empati adalah perilaku yang menunjukkan rasa peduli terhadap seseorang maupun suatu hal. Pada perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat, empati memiliki peran krusial Untuk menjamin keberlanjutan layanan, terutama dalam distribusi air bersih. Fokus utama pada empati perusahaan pada pelanggan seperti Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan saat menghubungi perusahaan, serta upaya perusahaan dalam memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Sikap empati bertujuan untuk memberikan perhatian maksimal kepada pelanggan, mencakup kemudahan dalam berkomunikasi, kepedulian, serta pemahaman terhadap setiap kebutuhan yang ada. Wujud empati juga dapat terlihat dari bagaimana perusahaan menangani keluhan yang disampaikan pelanggan.

**Gambar 4. Kegiatan Penyaluran Bantuan Air Bersih Yang Dilakukan Oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo Saat Bencana Banjir**



Sumber: PDAM Delta Tirta Sidoarjo (2025)

Berdasarkan Gambar diatas, dapat dilihat bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah menunjukkan sikap empati dalam pelayanan, yaitu perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat di tengah bencana banjir. Meskipun kondisi lingkungan tidak ideal, para petugas tetap hadir secara langsung untuk menjamin ketersediaan air bersih bagi warga terdampak. Tindakan ini mencerminkan kepekaan terhadap kesulitan masyarakat dan menunjukkan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik, bukan hanya secara teknis, tetapi juga secara sosial. Kehadiran dan kesiapan petugas di lokasi menunjukkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo memiliki komitmen terhadap pelayanan yang humanis dan berpihak kepada masyarakat

Berdasarkan hasil observasi mengenai sikap empati pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo Terlihat bahwa karyawan memiliki tingkat empati yang tinggi terhadap pelanggan serta menunjukkan tanggung jawab besar dalam menjaga kelangsungan layanan penyediaan air bersih bagi masyarakat, Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Bapak Angky Suchyono, S.Sos Selaku Kepala Cabang Taman PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

*“Untuk ini tadi yang kami sampaikan melayani pelanggan ini kan PDAM tidak membedakan ini pelayanan yang berkebutuhan khusus, atau pelayanan yang warga-warga biasa, ini sudah kami tekankan. Ini terjadi beberapa hari yang lalu, jadi kita ada aduan, dia mengadu di telegram informasinya sudah ngadu beberapa kali tidak ada respon dari PDAM, selaku pimpinan saya menegur, kok tidak segera ditindak lanjuti, teman-teman langsung kesana. hal-hal semacam itu ya kita kemarin ada di informasi atau kegiatan yang menangani pelanggan semacam itu memang kita tidak ada penanganan khusus tapi ya kita tetap layani, yang penting kan tujuan PDAM itu pipa itu tujuan nya apa, maunya pelanggan itu apa, airnya tidak keluar, air kotor, atau kurang besar, atau kebesaran alirannya kita terima kita komunikasikan. Jadi untuk hal-hal yang khusus ini kami di PDAM tidak ada standart ganda untuk itu, tapi standartnya ya semuanya pelayanan ke masyarakat harus maksimal baik itu yang berkebutuhan khusus ataupun pelanggan-pelanggan biasa”.* (Wawancara 17 Januari 2025)

Hasil wawancara yang telah dipaparkan menggambarkan bahwa PDAM Delta Tirta Sidoarjo berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang setara kepada semua pelanggannya, baik itu pelanggan dengan kebutuhan khusus maupun pelanggan biasa. Tidak ada standar ganda dalam pelayanan yang diberikan. Setiap keluhan atau aduan yang diterima, termasuk dari pelanggan dengan disabilitas seperti tuna netra, tetap diproses dan ditindaklanjuti dengan serius oleh PDAM. Walaupun tidak ada penanganan khusus yang dirancang khusus untuk kelompok pelanggan tersebut, PDAM terus berusaha semaksimal mungkin untuk merespons dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan tanpa membedakan status atau kondisi mereka.

Aspek empati yang dijalankan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo menunjukkan kesamaan dengan penelitian Sudarmanto (2020), di mana pelayanan diberikan tanpa membedakan pelanggan [9]. Namun, PDAM Delta Tirta menunjukkan keunggulan karena tetap melayani pelanggan berkebutuhan khusus dengan standar yang sama, tanpa perlakuan diskriminatif, sesuatu yang tidak banyak dikaji dalam studi sebelumnya. Dari fenomena di atas, jika dikaitkan dengan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Khususnya dalam hal empati sudah dapat dikatakan sesuai dengan teori kualitas layanan. PDAM Delta Tirta Sidoarjo menerapkan empati dalam layanannya dengan memberikan perhatian setara kepada semua pelanggan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, empati mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan respons yang tepat. Meskipun belum ada layanan khusus bagi kelompok tertentu, PDAM tetap mengutamakan respons cepat dan komunikasi yang baik, memastikan kepuasan pelanggan sesuai dengan prinsip kualitas layanan.

#### IV. SIMPULAN

Dari adanya pembahasan dan uraian diatas mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Daerah di Kabupaten Sidoarjo, maka dapat disimpulkan bahwa dari segi tangibles (bukti langsung), PDAM menyediakan fasilitas fisik yang nyaman serta infrastruktur distribusi yang memadai mencerminkan komitmen PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan profesional yang sudah sesuai dengan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) [12]. Dalam reliability (keandalan), PDAM menargetkan penyelesaian keluhan dalam 1x24 jam, namun masih terdapat ketidaksesuaian antara janji dan realisasi, terutama dalam kualitas air. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam pelaksanaan keandalan layanan yang perlu dievaluasi dan diperbaiki, khususnya terkait dengan konsistensi kualitas air. Peningkatan keandalan pelayanan ini penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Fenomena yang terjadi ini belum sesuai dengan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang menekankan pentingnya konsistensi dan akurasi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Responsiveness (daya tanggap) tercermin dalam respons cepat terhadap pengaduan melalui berbagai saluran komunikasi, sementara assurance (jaminan) diwujudkan melalui sikap profesional, komunikasi yang baik, dan transparansi informasi kepada pelanggan dimana pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan teori kualitas layanan menurut Dari aspek empathy (empati), PDAM menunjukkan kepedulian dengan memberikan layanan yang adil bagi semua pelanggan. Meskipun belum memiliki layanan khusus bagi

kelompok tertentu, PDAM tetap berusaha merespons keluhan dan memahami kebutuhan pelanggan dengan baik. Secara keseluruhan, PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah berupaya menerapkan prinsip kualitas layanan, sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), meskipun masih ada ruang untuk peningkatan, khususnya dalam konsistensi pelayanan dan kualitas air.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian mengenai “Optimalisasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Daerah di Kabupaten Sidoarjo”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dan penulis berterimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kepada kedua orangtua serta keluarga, dosen pembimbing dan seluruh narasumber di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Delta Tirta Sidoarjo. Penulis juga berterimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

### 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.

#### **Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*