



Kualitas Pelayanan Publik Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

Dwi Retno Oktaviani¹⁾, Ertien Rining Nawangsari²⁾

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

21041010198@student.upnjatim.ac.id¹⁾

ertien_rining.adneg@upnjatim.ac.id²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan lima dimensi Servqual (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Delta Tirta memiliki kekuatan pada aspek non-teknis, terutama Empathy (sikap adil, ramah, dan penuh perhatian) serta Assurance (transparansi biaya yang diatur SK Direksi dan kompetensi petugas) yang berhasil membangun kepercayaan. Secara *Tangible*, penampilan petugas rapi dan fasilitas fisik memadai. Namun, tantangan utama terletak pada aspek Reliability dan Responsiveness, di mana ketepatan waktu penyelesaian keluhan belum konsisten dan bersifat situasional. Hal ini menyebabkan pelanggan merasa kurang aman dan sering harus mengajukan pengaduan berulang. Selain itu, teridentifikasi adanya kesenjangan digitalisasi pada indikator *Tangible*, karena belum tersedianya aplikasi khusus untuk pelanggan dan respons media sosial yang dinilai lambat. Disimpulkan bahwa meskipun pelayanan interpersonal dan transparansi sudah baik, PDAM Delta Tirta perlu meningkatkan konsistensi jaminan waktu penyelesaian keluhan dan memperkuat transformasi digital untuk mengoptimalkan keandalan layanan dan memenuhi ekspektasi masyarakat secara menyeluruh.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan, Servqual, PDAM Delta Tirta

Abstract

This study aims to describe and analyze the quality of public service in handling customer complaints at the Regional Water Company (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo Regency, utilizing a descriptive qualitative approach and the five Servqual dimensions (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). The research findings indicate that PDAM Delta Tirta demonstrates strengths in non-technical aspects, particularly Empathy (fair, friendly, and attentive attitude) and Assurance (transparent fee setting regulated by Director's Decree and staff competency), which successfully foster customer trust. In terms of *Tangible* elements, staff appearance is neat, and physical facilities are adequate. However, the main challenges are found in the Reliability and Responsiveness aspects, where the timeliness of complaint resolution is inconsistent and situational. This inconsistency causes customers to feel insecure and often necessitates repeated complaints. Furthermore, a digitalization gap was identified in the *Tangible* indicator, primarily due to the lack of a dedicated mobile application for customers and a slow response rate on social media. It is concluded that while interpersonal service and cost transparency are satisfactory, PDAM Delta Tirta needs to improve the consistency of timely resolution assurance and strengthen digital transformation to optimize overall service reliability and fully meet community expectations.

Keyword: Service Quality, Customer Complaints, Servqual, PDAM Delta Tirta

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan manifestasi konkret dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warganya. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum yang berlaku untuk semua warga dan penduduk, meliputi pemberian barang, jasa, dan/atau bantuan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik maka dari itu negara memiliki tanggung jawab menyediakan pelayanan semua warga negara untuk menjamin hak-hak dasar dan kebutuhan pokok mereka terpenuhi sebagai bentuk pelaksanaan layanan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan fundamental masyarakat, yang mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh institusi pemerintah atau lembaga terkait. Layanan ini merupakan manifestasi dari hak-hak dasar yang dimiliki setiap individu sebagai warga negara. Dalam konteks modern, masyarakat semakin kritis dan aktif dalam mengawasi kualitas pelayanan publik. Mereka tidak segan untuk menyuarakan pendapat, memberikan masukan konstruktif, bahkan mengajukan kritik saat layanan yang diperoleh tidak memenuhi standar yang diharapkan (Hasdinawati & Abd, 2022). Dalam menjamin pelayanan publik yang baik, pemerintah telah membuat aturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban baik bagi penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah menjalankan tugasnya berpedoman pada sejumlah aturan yang mengatur hak dan kewajiban baik bagi petugas pemerintah yang memberikan pelayanan maupun masyarakat yang menerima pelayanan. Standar pelayanan yang dibuat harus dimengerti dengan baik agar penyedia layanan dan pelanggan sama-sama paham tentang hak dan kewajiban mereka. Panduan layanan publik ini dipakai sebagai acuan dalam memberikan layanan dan bisa dijadikan alat ukur untuk menilai seberapa baik besar tingkat kepuasan penerima pelayanan publik, terutama bagi penerima pelayanan publik di instansi -instansi pemerintah.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan institusi dalam struktur organisasi pemerintah daerah yang memiliki otoritas dalam penyelenggaraan pelayanan serta penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat. Institusi ini memiliki beberapa tujuan strategis, yakni mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, menjalankan fungsi pelayanan publik melalui penyediaan barang dan jasa berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mempertimbangkan karakteristik dan potensi daerah setempat, serta berkontribusi dalam peningkatan pendapatan pemerintah daerah melalui implementasi tata kelola perusahaan yang profesional (Dwi Aprianti dkk., 2024).

Air bersih merupakan kebutuhan fundamental bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2022 tercatat sebanyak 16.341.830 sambungan air bersih yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di seluruh Indonesia. Angka ini mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan akses air bersih bagi masyarakat, meskipun masih terdapat tantangan dalam pemerataan distribusinya. PDAM sebagai badan usaha milik daerah memiliki peran strategis dalam penyediaan air bersih, namun masih menghadapi berbagai kendala seperti kebocoran pipa, kualitas infrastruktur yang belum memadai, dan keterbatasan sumber air baku. Jumlah sambungan tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan pengembangan lebih lanjut mengingat populasi Indonesia yang terus bertambah dan kebutuhan air bersih yang semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2024). Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (BPS Jatim) mencatat, pelanggan air bersih di Jawa Timur sebanyak

2.204.595. Data ini mengungkapkan signifikannya peran PDAM dalam memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat di wilayah Jawa Timur, yang merupakan salah satu provinsi terpadat penduduknya di Indonesia. Komposisi pelanggan didominasi oleh rumah tangga menandakan bahwa kebutuhan dasar akan air bersih menjadi prioritas utama bagi masyarakat. Tingginya persentase ini juga mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah dalam mengembangkan infrastruktur air bersih dan meningkatkan akses masyarakat terhadap air layak

konsumsi. Tetapi masih terdapat masyarakat yang belum terjangkau layanan PDAM, yang menandakan masih diperlukannya upaya berkelanjutan untuk memperluas cakupan pelayanan air bersih di wilayah Jawa Timur. (BPS Provinsi Jawa Timur, 2023)

Untuk mendorong keberhasilan pemerintah dalam mengembangkan infrastruktur air bersih dan meningkatkan akses masyarakat terhadap air layak konsumsi, pemerintah melaksanakan tugasnya melalui berbagai instansi, termasuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum Delta Tirta Kab. Sidoarjo yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Sidoarjo. Bagi masyarakat, air bersih menjadi kebutuhan dasar yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk minum, mencuci, mandi, dan berbagai keperluan lainnya.

Air merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Ketersediaan air bersih dan layanan yang baik dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo menjadi salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat khususnya masyarakat di kabupaten Sidoarjo. Di Kabupaten Sidoarjo, PDAM berperan penting dalam menyediakan air bersih bagi warga, namun sering kali muncul berbagai keluhan dari pelanggan/warga khususnya daerah Sidoarjo terkait kualitas air dan pelayanan yang diberikan. Yang mana air keruh, volume air sangat kecil ketika di jam-jam tertentu, air mati secara tiba-tiba tanpa adanya pemberitahuan. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah bagaimana kualitas pelayanan terhadap pengaduan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat baik buruknya suatu organisasi dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi Kualitas Pelayanan Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan pengurusan dokumen-dokumen penting yang dibutuhkan oleh setiap warga negara. Semua layanan ini disediakan oleh lembaga pemerintah atau institusi yang ditugaskan untuk melayani masyarakat.

Menurut (Dwiyanto, 2021) pelayanan publik adalah bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat di mana pemerintah bertindak sebagai penyedia layanan. (Dwiyanto, 2021) menekankan bahwa tujuan utama pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. (Dwiyanto, 2021) juga memperhatikan aspek akuntabilitas, responsivitas, dan keadilan dalam pelayanan publik. Selain itu, menurut Semil (2018) pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat oleh pemerintah atau sektor publik, yang menuntut efisiensi, efektivitas, dan keadilan. Transparansi dan akuntabilitas untuk menghindari ketidakpuasan publik. Adapun komponen pelayanan publik, sebagai berikut (Putra, 2019): Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Akuntabilitas (*Accountability*), Keadilan (*Equity*), Efisiensi dan Efektivitas, Kepuasan Pengguna Layanan

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Fandy Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2011) sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pemakaian, perbaikan berkelanjutan, dan kemampuan untuk membahagiakan pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan secara benar. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, Zeithaml et al. memperkenalkan metodologi SERVQUAL.

SERVQUAL adalah alat berbasis empiris yang berfungsi untuk menilai mutu pelayanan dengan membandingkan persepsi pelanggan dengan standar layanan ideal. Analisis kesenjangan (*gap*) dari perbandingan ini menjadi acuan perbaikan. Kualitas pelayanan menurut SERVQUAL diukur melalui lima dimensi utama: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)

Pelayanan Pengaduan

Pelayanan pengaduan adalah suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan atau pengguna jasa. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pelanggan, memperbaiki kualitas layanan, serta mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. Menurut (Dwiyanto, 2018) pelayanan pengaduan merupakan sarana penting bagi institusi publik untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengaduan adalah bentuk komunikasi dua arah yang memudahkan pemerintah untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Respons terhadap pengaduan yang cepat dan tepat mencerminkan kepekaan pemerintah terhadap masyarakat.

Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan atau juga disebut *komplain* didefinisikan sebagai Suatu ekspresi ketidakpuasan oleh satu atau lebih pelanggan mengenai tindakan atau kurangnya tindakan, atau tentang standar layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau suatu perusahaan. *Komplain* pelanggan adalah ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen ketika membeli dan menggunakan barang. *Komplain* dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima dan perlu dilihat sebagai bagian penting dalam mengukur seberapa baik suatu organisasi bekerja, bahkan ketika organisasi tersebut sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melayani pelanggannya. (Lou Musu dkk., 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk mendeskripsikan secara mendalam kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini fokus pada bagian Hubungan Langganan (HUBLANG) Pusat. Pemilihan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa bagian HUBLANG merupakan unit kerja yang secara langsung berperan dalam proses pelayanan pelanggan, mulai dari penerimaan dan pencatatan keluhan hingga tindak lanjut penyelesaian pengaduan. Adapun informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu mereka yang memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan. Informan tersebut meliputi *customer service* sebagai petugas garis depan yang menerima dan menanggapi keluhan pelanggan, petugas pelayanan aduan yang bertugas menindaklanjuti laporan pelanggan di lapangan, petugas hubungan langganan (HUBLANG) yang mengkoordinasikan administrasi dan memastikan keluhan ditangani sesuai standar, serta pelanggan PDAM Delta Tirta yang pernah mengajukan pengaduan dan menjadi pihak penerima langsung pelayanan. Fokus penelitian ditelaah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*) yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy* beserta indikator-indikator turunannya. Data dikumpulkan melalui kombinasi data primer (wawancara, survei kepuasan pelanggan, dan observasi langsung) dan data sekunder (dokumen internal PDAM, peraturan, dan literatur). Teknik analisis data menggunakan model deskriptif yang meliputi empat tahap: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*triangulasi*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, melakukan pengamatan mendalam terhadap berbagai fenomena, kejadian, dan peristiwa yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Temuan-temuan empiris yang diuraikan dalam bagian ini merupakan data primer yang dikumpulkan secara sistematis melalui proses pengamatan partisipasi dan non-partisipasi selama penelitian berlangsung. Data primer ini menjadi landasan kuat untuk menjawab pertanyaan penelitian dan membangun argumen yang didukung oleh bukti empiris.

Data dan temuan di lapangan akan disajikan berdasarkan fokus penelitian yakni 5 dimensi Kualitas Pelayanan yang dikatakan oleh Zeithaml et al. dikutip oleh Hardiyansyah (2011) yang

meliputi: *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Berdasarkan temuan-temuan penelitian yang berhasil dihimpun akan diuraikan secara sistematis berdasarkan kerangka teori yang telah ditetapkan sebagai fokus kajian utama.

***Tangible* (Berwujud)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan petugas PDAM Delta Tirta sudah rapi dan memenuhi standar operasional, seperti mengenakan seragam resmi lengkap dengan name tag dan menjaga kebersihan. Temuan ini dikonfirmasi oleh petugas customer service yang menekankan pentingnya penampilan profesional dalam menghadapi pelanggan. Secara keseluruhan, persepsi pelanggan positif terhadap kerapian dan profesionalisme petugas, yang mencerminkan kesiapan PDAM dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Indikator tangible menjadi aspek yang penting sebagai tolak ukur dalam pelayanan. Tentunya Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sering kali didasarkan pada kesan visual yang mereka peroleh dari penampilan serta kondisi fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan petugas PDAM Delta Tirta sudah rapi dan telah memenuhi standar operasional yang ditetapkan. Petugas mengenakan seragam resmi lengkap dengan name tag dan menjaga kebersihan dalam bertugas. Temuan ini sejalan dengan pernyataan petugas customer service yaitu Mbak Melany yang menekankan pentingnya penampilan profesional dalam menghadapi pelanggan yang datang dengan kondisi emosional beragam. Persepsi pelanggan menunjukkan penilaian positif terhadap kerapian dan profesionalisme petugas, yang mencerminkan kesiapan dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Temuan menunjukkan bahwa petugas PDAM Delta Tirta telah hadir tepat waktu, siaga di tempat tugas, serta konsisten menjalankan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini mengindikasikan implementasi SOP yang efektif dan komitmen organisasi terhadap konsistensi pelayanan. Perspektif pelanggan mengkonfirmasi bahwa petugas melayani sesuai ketentuan waktu yang telah ditetapkan, mencerminkan profesionalisme dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas publik. Evaluasi terhadap fasilitas fisik menunjukkan bahwa PDAM Delta Tirta telah menyediakan infrastruktur pendukung yang memadai untuk kenyamanan pelanggan. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang tunggu ber-AC, kursi yang mencukupi, toilet, dan area parkir yang luas. Ketersediaan fasilitas ini mencerminkan perhatian PDAM Delta Tirta terhadap aspek fisik pelayanan dan upaya menciptakan lingkungan yang kondusif. Meskipun pelanggan menilai fasilitas sudah memadai secara keseluruhan, beberapa memberikan saran bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Penggunaan alat bantu pelayanan di PDAM Delta Tirta sudah cukup memadai dari sisi internal, seperti komputer, handphone khusus pengaduan, call center, serta pemanfaatan media sosial. Namun, dari perspektif pelanggan, sistem digitalisasi belum optimal karena aplikasi khusus belum tersedia dan respon melalui media sosial dinilai kurang cepat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kesiapan teknologi internal dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan transformasi digital agar pelayanan lebih efisien, mudah diakses, dan responsif terhadap keluhan masyarakat.

Realibility (Kehandalan)

Reliabilitas atau keandalan adalah salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Konsep ini merujuk pada kemampuan suatu layanan untuk secara konsisten memberikan hasil yang sama atau serupa setiap kali diberikan, tanpa adanya variasi yang signifikan. Dalam konteks pelayanan pelanggan, reliabilitas berarti bahwa pelanggan dapat mengharapkan konsistensi dalam penanganan keluhan, mulai dari kecepatan respon, akurasi informasi yang diberikan, hingga efektivitas solusi yang ditawarkan. Ketika sebuah perusahaan menunjukkan reliabilitas yang tinggi, hal itu membangun kepercayaan pelanggan karena mereka tahu bahwa mereka akan mendapatkan tingkat pelayanan yang dapat diprediksi dan diandalkan setiap kali berinteraksi.

Berdasarkan hasil penelitian kecermatan petugas PDAM menunjukkan pencapaian yang cukup signifikan dalam hal akurasi data dan monitoring sistem. Petugas melaporkan tingkat akurasi data pelanggan dan pencatatan meteran mencapai 90%, yang didukung oleh sistem monitoring digital. Capaian ini mencerminkan implementasi teknologi yang efektif dalam menjaga kualitas data dan mengurangi kesalahan administratif.

Namun, perspektif pelanggan menunjukkan variasi dalam persepsi keandalan pelayanan. Sebagian pelanggan menilai pelayanan cukup baik namun masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal konsistensi dan ketepatan waktu penanganan keluhan massal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem internal telah cukup andal, implementasinya dalam situasi kompleks masih memerlukan optimalisasi.

Pelayanan PDAM Delta Tirta dijalankan berdasarkan Surat Keputusan (SK) Direktur dan Peraturan Direktur (PERTOR). sehingga memiliki kerangka kerja formal yang jelas dan terstruktur. Dari sisi pelanggan, standar pelayanan dinilai sudah sesuai, meskipun masih terdapat hal kecil yang bisa ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi standar telah berjalan efektif, namun masih terdapat peluang peningkatan dalam hal penyempurnaan prosedural.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu menunjukkan bahwa solusi awal biasanya dapat diberikan, meskipun eksekusi sering kali memerlukan waktu lama. Pelanggan menilai penanganan keluhan tidak selalu cepat selesai dan kadang perlu berulang kali pengaduan. Hal ini menunjukkan adanya gap antara kemampuan teknis petugas dengan efektivitas penyelesaian keluhan. Oleh karena itu, koordinasi internal perlu diperkuat agar respon awal yang diberikan benar-benar diikuti oleh penyelesaian teknis yang tuntas.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator Responsiveness (Daya Tanggap) pada pelayanan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo menunjukkan performa yang terbagi. Di satu sisi, kualitas interaksi dan komunikasi awal telah memenuhi standar yang baik. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang konsisten ramah dan sopan, serta kemauan mereka untuk menyambut keluhan dengan sikap positif. Petugas berhasil menciptakan komunikasi yang informatif dan kondusif dengan memberikan kejelasan mengenai proses penanganan keluhan secara runtut, sistematis, dan mudah dipahami. Keberhasilan dalam aspek ini menunjukkan adanya upaya untuk menghargai pelanggan dan memberikan jaminan informasi yang dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan mereka terhadap layanan PDAM.

Namun, tantangan signifikan muncul pada aspek kecepatan dan konsistensi pelayanan di lapangan. Hasil temuan penelitian menggarisbawahi adanya disparitas dalam pengalaman pelanggan; sebagian merasa keluhannya ditangani dengan cepat, sementara sebagian lainnya mengalami keterlambatan dan kurangnya tindak lanjut. Inkonsistensi ini sebagian besar dipengaruhi oleh faktor situasional di lapangan, yang mengindikasikan bahwa sistem manajemen waktu dan prosedur operasional standar (SOP) PDAM belum cukup elastis atau efisien untuk menghadapi variasi dan kompleksitas masalah di semua kondisi. Kesenjangan antara respons interaktif yang baik dan implementasi kecepatan yang tidak merata ini menjadi titik lemah dalam dimensi daya tanggap secara keseluruhan.

Oleh karena itu, PDAM Delta Tirta perlu mengambil langkah strategis untuk mengatasi isu konsistensi kecepatan ini. Peningkatan harus berfokus pada efisiensi manajemen waktu dan penguatan sistem koordinasi antar unit yang bertanggung jawab atas penanganan keluhan di lapangan. Memastikan bahwa proses tindak lanjut dilakukan secara cepat dan tepat pada setiap kasus akan menghilangkan disparitas pengalaman pelanggan dan menjamin bahwa daya tanggap yang ditunjukkan di tahap awal interaksi dapat diterjemahkan secara efektif hingga tahap penyelesaian masalah. Dengan memperbaiki konsistensi kecepatan, PDAM akan mampu memaksimalkan potensi daya tanggap mereka, sekaligus memperkuat kepuasan pelanggan

Assurance (Jaminan)

Indikator Assurance (Jaminan) merupakan dimensi fundamental dalam kualitas pelayanan

yang berfokus pada kemampuan organisasi untuk menanamkan rasa aman, percaya, dan yakin pada diri pelanggan. Dalam konteks PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, upaya membangun jaminan ini menunjukkan hasil yang beragam, dengan kekuatan signifikan pada transparansi biaya dan legalitas, namun masih memiliki tantangan pada konsistensi ketepatan waktu.

Meskipun petugas PDAM Delta Tirta menunjukkan komitmen untuk memberikan kepastian dan jaminan, hasil penelitian menyoroti bahwa ketepatan waktu pelayanan masih bersifat situasional. Artinya, penyelesaian keluhan sangat bergantung pada tingkat kesulitan lapangan. Inkonsistensi ini menjadi celah dalam dimensi jaminan, di mana sebagian pelanggan merasa belum mendapatkan kepastian waktu yang konsisten. Jaminan waktu yang tidak stabil dapat merusak rasa aman dan kepercayaan pelanggan, sebab mereka tidak dapat memprediksi kapan masalahnya akan tuntas. Oleh karena itu, PDAM Delta Tirta sangat perlu meningkatkan konsistensi penyelesaian keluhan melalui penetapan standar waktu layanan yang lebih realistis dan mekanisme manajemen risiko lapangan yang lebih kuat, agar jaminan waktu yang diberikan petugas dapat terpenuhi secara merata.

Di sisi lain, PDAM Delta Tirta telah mencapai keberhasilan yang signifikan dalam membangun jaminan melalui transparansi dan akuntabilitas biaya. Penetapan biaya telah diatur secara resmi melalui Surat Keputusan (SK) Direksi dan dipublikasikan secara terbuka melalui berbagai *platform* seperti *website* dan media sosial. Kebijakan ini memastikan bahwa tarif dinilai jelas, mudah dipahami, dan dapat dibedakan berdasarkan golongan pelanggan. Transparansi biaya yang tinggi ini secara efektif menumbuhkan rasa percaya pelanggan dan meminimalisasi potensi kecurigaan terhadap adanya biaya tersembunyi atau tambahan yang tidak resmi. Penerapan akuntabilitas finansial ini merupakan pilar kuat dari indikator jaminan.

Aspek jaminan juga diperkuat oleh legalitas pelayanan dan profesionalisme petugas. Legalitas pelayanan terjamin melalui penggunaan nomor aduan resmi yang memberikan legitimasi pada setiap keluhan yang masuk. Lebih jauh, profesionalisme petugas tercermin dari kemampuan mereka dalam menjelaskan langkah-langkah penanganan secara lugas dan kompeten. Informasi yang diberikan dinilai jelas, tidak berbelit-belit, dan sesuai dengan kondisi aktual di lapangan, yang secara fundamental menumbuhkan keyakinan pelanggan terhadap kompetensi dan kredibilitas layanan. Keberhasilan PDAM Delta Tirta dalam membangun kepercayaan melalui jaminan legalitas dan profesionalisme ini menunjukkan bahwa pelanggan yakin bahwa pelayanan benar-benar dijalankan secara konsisten dan sesuai prosedur yang berlaku.

Emphaty (Empati)

Empati dalam konteks pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo merupakan pilar etika dan fondasi krusial dalam membangun kualitas hubungan dengan pelanggan, khususnya saat mengelola keluhan. Berdasarkan temuan, petugas PDAM telah berhasil menunjukkan indikator empati yang tinggi, yang terwujud dalam sikap ramah, sopan, adil, dan non-diskriminatif. Sikap ini memastikan bahwa setiap pelanggan, baik yang sudah lama berlangganan maupun yang baru, diperlakukan dengan setara tanpa adanya pembedaan. Perlakuan yang adil dan merata ini tidak hanya mencerminkan sikap personal yang baik dari petugas, tetapi juga mengindikasikan bahwa empati telah terintegrasi sebagai bagian integral dari etika pelayanan publik institusi. Hal ini secara signifikan berkontribusi dalam menumbuhkan rasa kepuasan dan kepercayaan di kalangan masyarakat.

Empati yang paling mendalam terlihat dalam cara petugas menangani keluhan. Petugas dinilai mampu mendengarkan setiap keluhan pelanggan dengan sungguh-sungguh, menunjukkan kesabaran, dan memberikan perhatian penuh atau *active listening*. Kemampuan ini melampaui sekadar menerima informasi, melainkan mengakui dan memvalidasi emosi serta kekhawatiran yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan diperlakukan demikian, pelanggan merasa dihargai secara personal, bukan hanya sebagai 'penerima layanan' yang bersifat transaksional. Sikap mendengarkan yang penuh empati ini secara efektif meredakan potensi konflik, menunjukkan bahwa PDAM Delta Tirta memandang setiap keluhan sebagai masukan berharga dan kesempatan untuk memperbaiki diri.

Secara keseluruhan, konsistensi PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam menerapkan indikator empati yakni keramahan, keadilan, dan mendengarkan aktif—membawa dampak ganda. Di satu sisi, praktik ini memperkuat hubungan sosial dan kemanusiaan antara petugas pelayanan dan masyarakat, menjembatani kesenjangan yang mungkin ada. Di sisi lain, empati berfungsi sebagai strategi strategis yang efektif dalam meningkatkan kepercayaan publik dan loyalitas pelanggan. Keberhasilan ini menegaskan bahwa empati bukan hanya sekadar *soft skill* pelengkap, melainkan merupakan prasyarat fundamental bagi setiap institusi pelayanan publik yang berorientasi pada integritas, kepuasan pelanggan, dan akuntabilitas sosial.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo tergolong baik, menunjukkan bahwa terdapat aspek yang sudah berjalan efektif dan aspek yang memerlukan peningkatan mendasar. Tangible (Berwujud), pelayanan sudah baik melalui penampilan petugas yang rapi dan disiplin sesuai SOP, ketersediaan fasilitas yang nyaman, serta dukungan alat bantu internal, meskipun demikian, keterbatasan akses dan kecepatan respons timbul karena belum tersedianya aplikasi digital khusus bagi pelanggan. Reliability (Keandalan), meskipun tingkat akurasi data tinggi dan pelayanan dilaksanakan sesuai SK Direksi dan PERTOR, pelanggan masih menilai adanya keterlambatan eksekusi penanganan keluhan dan kurang konsistennya tindak lanjut, terutama pada kasus besar. Responsiveness (Daya Tanggap), petugas dinilai ramah dan komunikatif, tetapi kecepatan penanganan keluhan masih belum konsisten, menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi koordinasi internal. Assurance (Jaminan) menunjukkan kinerja yang kuat pada kepastian biaya yang transparan serta legalitas dan profesionalisme petugas, namun jaminan ketepatan waktu penyelesaian keluhan dinilai belum sepenuhnya konsisten. Empathy (Empati) menunjukkan kinerja terbaik, di mana petugas bersikap ramah, sopan, adil, dan mendengarkan keluhan secara serius, berhasil memperkuat rasa percaya dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan harus difokuskan pada konsistensi ketepatan waktu penyelesaian dan optimalisasi digitalisasi pelayanan untuk menjamin keandalan operasional secara menyeluruh.

Saran

Meningkatkan kualitas pelayanan dalam PDAM Delta Tirta dilakukan dengan berbagai upaya pengembangan sistem pelayanan digital (aplikasi/ website interaktif) agar keluhan dapat disampaikan dan dipantau secara cepat dan transparan. Memperkuat koordinasi internal antar unit untuk memastikan penyelesaian keluhan, terutama saat gangguan massal, menjadi lebih cepat dan tuntas. Meningkatkan fasilitas fisik (seperti memperluas ruang tunggu dan perawatan rutin) demi kenyamanan pelanggan. Membuat standar operasional tambahan yang lebih detail mengenai estimasi waktu penyelesaian pengaduan untuk memberikan jaminan dan kepastian yang jelas kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Aprianti, R., Lorita, E., & Eko Saputra, H. (2024). Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Dalam Melayani Pemasangan Sambungan Baru (Studi Pada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu). *Jurnal Professional*, 11(1), 407–416.
- Dwiyanto. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*.
- Dwiyanto. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*.
- Hasdinawati, & Abd, W. (2022). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN



- DAERAH AIR MINUM KABUPATEN SINJAI. *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2).
Lou Musu, K., Suryawati, C., Warsono, H., Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, M., Kesehatan Masyarakat, F., & Diponegoro, U. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1).
Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
Putra, T. M. (2019). *Pelayanan publik, good governance, dan ketahanan nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
BPS Provinsi Jawa Timur. (2023). Jumlah Pelanggan Air Bersih Menurut Kabupaten/Kota, 2018-2020. [https://jatim.bps.go.id/Id/Statisti cs- Table/2/NTQ3lzl=/Jumlah-Pelanggan-Air-Bersih-Menurut-Kabupaten- Kota.Html](https://jatim.bps.go.id/Id/Statisti%20Table/2/NTQ3lzl=/Jumlah-Pelanggan-Air-Bersih-Menurut-Kabupaten-Kota.Html).
Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024, January 11). Jumlah Pelanggan Perusahaan Air Bersih, 2020-2022. [https://www.bps.go.id/Id/Statisti cs- Table/2/NzYjMg==/Jumlah-Pelanggan-Perusahaan-Air-Bersi h.Html](https://www.bps.go.id/Id/Statisti%20Table/2/NzYjMg==/Jumlah-Pelanggan-Perusahaan-Air-Bersih.Html).