

## Kualitas Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya

Handi Satria Wira Tantra<sup>1)</sup>, Sri Kamariyah<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: [handisatriawiratantra@gmail.com](mailto:handisatriawiratantra@gmail.com)

### ABSTRAK

Air merupakan sumber daya alam yang sangat vital dan menjadi kebutuhan dasar bagi kehidupan masyarakat, yang dikelola oleh negara, dan pemenuhannya dijamin oleh pemerintah untuk memastikan kesejahteraan dan keberlanjutan kehidupan. Oleh karena itu, PDAM Surya Sembada Surabaya, sebagai pengelola air bersih di Surabaya, mempunyai tanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan air bersih bagi warga Kota Surabaya. Mulai dari pendistribusian air, pemasangan pipa, hingga melayani pembayaran tagihan, dan melayani pengaduan atas layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di PDAM Surya Sembada kota Surabaya. Penelitian ini berfokus pada penerapan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data sendiri menggunakan Teknik wawancara, observasi untuk memperoleh data kualitatif, dan Teknik pengambilan dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh gambaran secara langsung yang ada dilapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya, berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan lima dimesi kualitas pelayanan yaitu **Tangible, Reability, Responsivess, Assurance, dan Emphaty** yang sudah diimplemetasikan dengan baik dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada kota Surabaya.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, PDAM**

### *Abstract*

*Water is a very vital natural resource and a basic need for people's lives, which is managed by the state, and its fulfillment is guaranteed by the government to ensure the welfare and sustainability of life. Therefore, PDAM Surya Sembada Surabaya, as the manager of clean water in Surabaya, is responsible for fulfilling the needs of clean water for the residents of Surabaya City. Starting from water distribution, pipe installation, to serving bill payments, and serving complaints about the services provided. The purpose of this study is to determine and analyze the quality of public services at PDAM Surya Sembada in Surabaya City. This study focuses on the application of the dimensions of service quality proposed by Zeithaml, Berry, and Parasuraman, using qualitative descriptive research methods. The data collection technique itself uses interview techniques, observations to obtain qualitative data, and documentation techniques used to obtain a direct picture in the field. The results of the study indicate that the quality of public services at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Surya Sembada in Surabaya City, based on the dimensions of service quality proposed by Zeithaml, Berry, and Parasuraman, is classified as good. This is proven by the five dimensions of service quality, namely **Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy**, which have been implemented well in the services provided by PDAM Surya Sembada, Surabaya City.*

**Keywords: Public Service, Service Quality, PDAM**

## **A. LATAR BELAKANG**

Air merupakan sumber utama dalam kehidupan makhluk hidup, terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kehidupan dasar. Dalam kehidupan sehari-hari, air menjadi elemen yang paling dekat dengan manusia, hewan, dan tumbuhan yang seringkali menjadi kebutuhan dasar untuk melangsungkan hidup (Desderius et al., 2023). Selain merupakan sumber daya alam air juga merupakan elemen penting dalam ekosistem yang mendukung kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat.

Air merupakan salah satu komoditas vital yang pengelolaannya berada di bawah tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM memiliki peran utama dalam proses pengambilan, pengelolaan, serta pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Dalam konteks ini, air diperlukan sebagai sumber alam yang sangat penting, yang harus dikelola secara cermat dan berkelanjutan untuk menjamin pemenuhan masyarakat luas. Pengelolaan air yang bijaksana sangat diperlukan, mengingat peran air sangat penting dalam mendukung berbagai aspek kehidupan sehari-hari serta pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat.

PDAM menurut UU No 5 tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum. Perusahaan Daerah Air Minum memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi oleh masyarakat, karena sebagian air telah tercemar, bentuk pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat, terutama masyarakat bagi yang mengandalkan jasa air PDAM tersebut (Angraini & Suhanda, 2023). Melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih, serta pengaturan sistem distribusi, hal tersebut dapat diperlukan mengembangkan pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka

memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan kepada pelanggan secara optimal.

Seiring dengan pesatnya perkembangan globalisasi, isu mengenai masalah kualitas menjadi salah satu faktor penting, dan harus mendapat perhatian secara serius oleh setiap perusahaan untuk bisa bertahan. Untuk itu, Perusahaan perlu mempertahankan pelayanan yang baik sebagai langkah utama untuk perusahaan tersebut agar tetap bertahan. Dalam hal ini pelayanan dapat didefinisikan sebagai kenyamanan, ketepatan waktu, ketrampilan dan keramahan yang ditunjukkan oleh penyedia dalam cara dan jenis layanan yang ditawarkan kepada masyarakat.

Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, hal tersebut dapat berdampak pada turunya mutu kualitas pelayanan. Sehingga cepat atau kepercayaan publik terhadap aparat pemerintah. Bagi perusahaan yang berfokus pada sektor di bidang pelayanan, peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting bagi suatu instansi agar tetap bertahan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana kualitas layanan yang diberikan dapat mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka masyarakat akan merasa puas jika kinerja produk jasa sesuai dengan harapan, namun sebaliknya mereka akan merasa tidak puas jika harapannya lebih besar dibandingkan kinerja produk jasa.

Salah satunya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya, yang memiliki tujuan jangka pendek yang terfokus pada meningkatkan pendapatan asli daerah yang beroperasi di sektor jasa dalam penyediaan air bersih. Sedangkan tujuan jangka panjangnya Perusahaan ini lebih luas, yaitu berperan dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional secara keseluruhan, hal ini dilakukan dalam rangka kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan nilai-nilai Pancasila, selain itu PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga memiliki tanggung jawab untuk menjalankan operasionalnya dengan akuntabilitas kepada

pemerintah daerah sebagai pihak eksternal yang terkait langsung.

PDAM Surya Sembada kota Surabaya menjadi andalan utama bagi masyarakat Surabaya dalam memenuhi kebutuhan air bersih. PDAM berkomitmen untuk terus berupaya secara maksimal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara mengelola system distribusi air minum secara tepat dan efisien. Selain itu, PDAM juga berusaha untuk mematuhi prinsip teknis dan ekonomis sesuai standar yang telah ditetapkan. Pendekatan tersebut sangat penting karena setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dan optimal dalam hal penyediaan air bersih.

Peningkatan kualitas layanan merupakan hal yang sangat diperlukan bagi perusahaan yang menyediakan jasa. Pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh PDAM dapat secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang pada gilirannya menjadi faktor utama yang menyebabkan instansi tersebut akan bisa bertahan. Apabila kinerja jasa yang diberikan sesuai atau lebih tinggi dari masyarakat, maka kebutuhan masyarakat tersebut akan terpenuhi dan perusahaan dapat dikatakan berhasil dalam menjalankan operasionalnya. Sebaliknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), menjadi bukti indikasi adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang menunjukan bahwa buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat harus mendapat perhatian yang serius dari perusahaan, khususnya sebagai perusahaan penyedia jasa.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat. Badan Pusat Statistik mencatat kota Surabaya merupakan daerah penduduk terbanyak di Jawa Timur yakni mencapai 7% dari total jumlah penduduk dengan luas wilayah 350,54 km<sup>2</sup> (Larasati, Putri et al., 2020). Dari tahun ketahun jumlah pelanggan PDAM Surya Sembada kota Surabaya akan terus

mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk yang juga semakin meningkat, sebagai akibatnya kebutuhan untuk pelayanan air bersih semakin besar. Berikut dibawah ini merupakan jumlah pelanggan dan jumlah keluhan pelanggan PDAM Surya Sembada kota Surabaya tahun 2020 sampai 2023:

Data jumlah pelanggan dan jumlah keluhan PDAM Surya Sembada kota Surabaya

No	Jumlah pelanggan	Tahun				Keluhan		
		2020	2021	2022	2023	2021	2022	2023
1	Perumahan	545.707	553.529	563.561	568.424	165.096	195.679	227.166
2	Pemerintah	1.396	1.479	1.510	1.559	446	524	623
3	perdagangan	32.661	33.998	34.318	34.458	10.14	11.916	13.771
4	Industri	347	439	494	507	131	172	203
5	Sosial umum	3.580	3.850	3.894	3.924	1.147	1.351	1.568
6	Sosial khusus	1.908	2.551	2.636	2.670	760	914	1.063
7	Pelabuhan	5	5	5	5	2	3	5
Total		585.604	595.869	606.418	611.547	177.724	210.560	244.400
		Persentase				30,35%	35,34%	40,42%

Sumber: PDAM Surya Sembada Surabaya

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan PDAM Surya Sembada kota Surabaya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal tersebut membuktikan bahwa kebutuhan masyarakat Surabaya akan air bersih semakin tinggi seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, idelanya peningkatan jumlah pelanggan ini diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada kota Surabaya kepada pelangganya. Namun kenyataannya, yang terjadi justru sebaliknya, meskipun jumlah pelanggan terus bertambah jumlah keluhan yang diajukan oleh pelanggan juga mengalami kenaikan yang signifikan setiap tahunnya. Hal ini mengindikasikan adanya ketidak seimbangan antara pertumbuhan jumlah pelanggan dan kualitas pelayanan yang diterima.

PDAM salah satu penyedia yang seringkali mendapat keluhan langsung dari masyarakat. Keluhan yang diterima tersebut umumnya terkait dengan penanganan terhadap pengaduan yang diterima, baik dalam penanganan kebocoran pipa yang menyebabkan distribusi air tidak lancar pendistribusianya ke masyarakat dengan baik, maupun masalah tidak tersedianya air bersih untuk masyarakat. Keluhan ini muncul akibat

tidak tercapainya pemenuhan kebutuhan air yang diharapkan masyarakat yang pada akhirnya menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Dengan banyaknya keluhan yang diterima dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan PDAM kota Surabaya seperti pendistribusian air yang kotor, air yang tidak masimal, serta tekanan air yang rendah menunjukkan bahwa adanya masalah serius dalam tingkat produktivitas PDAM kota Surabaya. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat karena mereka tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang diharapkan. Masalah-masalah tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi PDAM Surya Sembada kota Surabaya dalam meningkatkan kinerja produktivitasnya, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kualitas yang memadai.

Dengan adanya fenomena tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas kepada masyarakat, karena pada dasarnya peningkatan pelayanan merupakan tugas pokok bagi knator PDAM Surya Sembada kota Surabaya, sebagai penyediaan air bersih warga kota Surabaya. Untuk dapat memberikan yang berkualitas dan memuaskan, maka Perusahaan harus bisa memahami kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh pihak PDAM Surya Sembada kota Surabaya sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan yang dihasilkan. Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan, maka penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya”.

## B. LANDASAN TEORITIS

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani yaitu membantu menyiapkan atau

dalam maksud membantu apa yang diperlukan seseorang (Nurhadi, 2020).

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan (Tangkere et al., 2020).

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Apriliana & Sukaris, 2022). Soetopo dalam Paimin Napitupulu (2007:163) mengatakan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu penyiapan (mengurus) apa yang dibutuhkan orang lain.

Munir juga mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir menekan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam waktu yang perlukan maupun hasilnya (Anugra et al., 2021).

Dalam presfektif Kotler, pelayanan didefinisikan sebagai setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam suatu kelompok atau kesatuan dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat bahwa pelayanan asa kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interkasi langsung antara individu atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Amar, 2022).

### 2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut UU nomor 25/2009/, Bab 1 pasal 1 ayat (1), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk

memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara ke penduduk. Pelayanan tersebut mencakup barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sumaryadi (2010:70-71) meyakini secara operasional bahwa pelayanan publik dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok besar, yang pertama pelayanan publik yang diberikan tanpa mempertimbangkan individu tertentu, melainkan memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum, seperti penyediaan sarana transportasi, fasilitas kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan sebagainya, yang kedua pelayanan yang ditunjukkan secara individual mencakup hal seperti penerbitan kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Mochamad Mahdi AlJufry & Rochim, 2022).

Menurut kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Maatoke et al., 2020). Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (2006:18), dalam buku (Ratminto&Atik Septi Winarsih 2015: 70) mendefinisikan bahwa kata “pelayanan publik” adalah “Penyelenggaraan layanan bagi masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi dilakukan berdasarkan aturan utama dan prosedur yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya menurut Mahmudi (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Daffa Fawaz Musafa & Muhammad Khoirul Anwar, 2024). Pelayanan publik menurut (sinambela 2014:5) adalah sebagian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia

yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Maatoke et al., 2020).

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah istilah yang bersifat relatif karena merujuk pada aspek yang bersifat abstrak. Penilaian kualitas dapat dilakukan tergantung pada sejumlah mana suatu objek memenuhi spesifikasi atau kriteria yang telah ditetapkan. Apabila spesifikasi terpenuhi, maka kualitasnya dianggap baik, sebaliknya jika tidak ada kesesuaian dengan spesifikasi, maka kualitasnya dianggap buruk.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keistimewaan atau keunggulan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau lembaga dengan tujuan untuk memenuhi atau melampaui harapan masyarakat (Mentang et al., 2021).

Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Along, 2020a).

Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan tersebut. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) dalam Pasolong (2008:132) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
2. Kecocokan pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu semenjak awal.

7. Sesuatu yang bisa membebani pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi yaitu: Bukti fisik (*Tangible*), Reabilitas (*Realibility*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) (Along, 2020b).

1. Tangibilitas (*Tangible*) adalah dimensi pelayanan yang bisa dilihat dengan kasat mata, misalkan ruangan, fasilitas di tempat pelayanan.
2. Reabilitas (*Realibility*) atau kehandalan layanan adalah kehandalan layanan yang tepercaya dan cepat.
3. Assuarance atau jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang menyakinkan dan benar-benar membantu masyarakat.
4. Empati (*Emphaty*) adalah menempatkan diri pada posisi para pihak, yang dilayani.
5. Responsif atau daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Menurut molenong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena enatng apa yang dipahami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam suatu konteks khusus yag

alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Berbeda dengan pendapat sugiono (2005), yang mengartikan bahwa penelitian kualitatif lebih cocok digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perspektif partisipan. Secara sederhana, dapat pula diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi pada lingkungan objek penelitian.

### 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berkaitan dengan rumusan masalah, dimana rumusan tersebut dijadikan sebagai acuan dalam menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian dapat berubah-ubah tergantung dari penelitian lapangan sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang mengikuti pola pikir yang empirik, dimana segala sesuatunya ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan di lapangan yang sebenarnya. Untuk itu penulis menggunakan lima indikator Pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsivess* (Daya Tanggap), *Emphaty* (Empati).

### 3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang peneliti ambil berada di kantor PDAM Surya Sembada kota Surabaya yang berada di Jalan Prof. DR. Moestopo No.2, Pacar Keling, Kec. Tambak Sari, Surabaya, Jawa Timur 60131. Penulis mengambil lokasi tersebut karena memang topik tersebut yang diambil sumbernya berasal dari PDAM Surya Sembada kota Surabaya.

### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang mencakup temuan-temuan di lapangan secara sistematis dan terorganisir, sesuai dengan fokus serta tujuan penelitian. Berdasarkan metode penelitian yang telah ditetapkan, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam proses wawancara, sumber data diperoleh dari key person serta informan

yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

Deskripsi hasil penelitian ini berfokus pada rumusan masalah dan tujuan utama penelitian, yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Untuk menilai kualitas pelayanan dalam melayani kebutuhan pengguna jasa layanan, penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang mencakup lima aspek utama sebagai berikut:

### 1. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* adalah wujud fisik dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya kepada masyarakat. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) sendiri merupakan salah satu tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan indikator-indikator dalam dimensi *tangible* (bukti fisik). Menurut Zeithaml untuk mengukur dimensi *Tangible* (bukti fisik) harus melihat indikator-indikator yang harus diperhatikan antara lain yaitu sarana prasarana di PDAM surya sembada kota Surabaya, dan kebersihan kenyamanan ruang tunggu pelayanan. Indikator-indikator ini menjadi elemen penting dalam mencerminkan kualitas layanan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

#### a. Sarana dan prasarana di PDAM Surya Sembada kota Surabaya

Dimensi ini menunjukkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Semabada kota Surabaya, sudah memadai dan berkualitas baik. Peralatan pendukung pelayanan yang memadai menjadi faktor penting dalam memastikan kinerja optimal di kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung menunjukkan bahwa peralatan pendukung pelayanan di kantor PDAM Surya Sembada Surabaya sudah memadai. Fasilitas yang tersedia antara lain mencakup computer, printer, monitor layar nomor

tunggu antrian, kursi ruang tunggu, meja dan kursi pelayanan, alat pendingin udara (AC), jaringan internet serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Penyediaan fasilitas ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan mendukung optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

#### b. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan

Dimensi ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan adalah kondisi di mana penataan letak dan kondisi sarana serta prasarana pelayanan, termasuk lingkungan sekitar tempat pelayanan, tertata dengan rapi. Penampilan fisik yang bersih dan teratur menciptakan suasana yang nyaman, sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan sebagai penerima layanan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat nilai kepuasan dan mereka merasa lebih dihargai dan nyaman ketika berada di tempat pelayanan yang tertata dengan rapi, bersih, dan terorganisir dengan baik.

Beberapa informan juga menambahkan bahwa lingkungan yang bersih tidak hanya memberikan kenyamanan secara fisik, tetapi juga menciptakan suasana yang lebih menyenangkan dan profesional, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

### 2. *Reability* (Kehandalan)

Dimensi *Reability* (kehandalan) mencakup tingkat kemampuan petugas PDAM Surya Sembada Surabaya dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk kedisiplinan dan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kehandalan ini menjadi salah satu kriteria penting dalam mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi kehandalan. Salah satu indikator

yang menjadi fokus adalah kemampuan (kecermatan dan keahlian) petugas dalam menyelenggarakan perizinan, yang telah diupayakan secara maksimal. Selain itu, kehandalan petugas juga terlihat dari Kecermatan petugas dalam mengoperasikan pelayanan, dan Kemampuan (kehandalan) petugas dalam menyelesaikan tugas pelayanan.

#### **a. Kecermatan petugas dalam mengoperasikan pelayanan**

Dimensi ini menunjukkan bahwa kecermatan petugas dalam mengoperasikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Ketelitian dan keakuratan petugas dalam melaksanakan tugasnya akan memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan dengan efisien dan tanpa kesalahan.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung menunjukkan bahwa Kecermatan petugas PDAM Surya Sembada Surabaya dalam melayani pengguna layanan ini tergolong baik, karena sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut membuat pelanggan merasa nyaman pada saat menyampaikan keluhan atau melakukan pembayaran tagihan kepada petugas di kantor PDAM.

### **3. Responsivess (Respon/Ketanggapan)**

Dimensi *Responsivess* (Respon/Tanggap) melibatkan kemauan dan kesiapan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Responsivess* sendiri menjadi salah satu kriteria penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Dengan memperhatikan indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi *Responsivess*. Indikator-indikator yang harus diperhatikan yaitu Respon petugas dalam menangani setiap keluhan, ketepatan (waktu) pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, dan Pengetahuan petugas pelayanan dalam menjawab pertanyaan pengaduan masyarakat.

#### **a. Respon petugas dalam menangani setiap keluhan**

#### **b. Kemampuan (kehandalan) petugas dalam menyelesaikan tugas pelayanan**

Dimensi ini menunjukkan bahwa kehandalan petugas dalam menyelesaikan tugas pelayanan sudah baik. Petugas tidak hanya dapat menyelesaikan tugas mereka dengan cepat, tetapi juga mampu menangani penyampaian keluhan, proses pembayaran tagihan air dan pengelolaan permohonan pelayanan secara tepat waktu dan efisien.

Kemampuan petugas untuk merespons secara cepat dan tepat terhadap berbagai masalah atau permintaan pelanggan menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi. Hal ini juga menciptakan pengalaman pelayanan yang lancar, memuaskan, dan mengurangi potensi ketidaknyamanan bagi pelanggan, sekaligus meningkatkan efektivitas operasional di PDAM.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Parasuraman dkk., yang menyatakan bahwa mereka menyoroti kehandalan sebagai salah satu dari lima dimensi kualitas layanan. Menurut mereka, kehandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan.

Dimensi ini menunjukkan bahwa respon petugas dalam menangani setiap keluhan yang dihadapi oleh masyarakat tergolong sudah baik. Hal ini tercemin dari respon petugas selalu cepat dan tanggap, baik penanganan pelayanan langsung di kantor, pelayanan online via aplikasi CIS (Customer Information System), dan layanan komunikasi melalui WhatsApp.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung menunjukkan bahwa petugas pelayanan memiliki tujuan utama yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat (pelanggan). Dan petugas menerapkan sistem dan prosedur kerja yang efektif, sehingga proses penanganan keluhan dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan profesional.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa respons petugas dalam menangani setiap keluhan memegang peranan yang sangat penting untuk diperhatikan, karena pelanggan akan merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan apabila petugas pelayanan PDAM Surya Sembada memberikan tanggapan yang baik terhadap setiap keluhan yang disampaikan. Respons yang cepat, tanggap, dan solutif dari petugas tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga menciptakan citra positif bagi institusi dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas.

#### **b. Ketepatan (waktu) pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan**

Dimensi ini mengungkapkan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan tergolong sudah baik. Hal ini tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan respons yang cepat dan tanggap terhadap berbagai keluhan masyarakat, dan petugas juga dengan sigap mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan oleh pelanggan. Selain menangani keluhan, petugas juga memperlihatkan keandalan dalam melayani kebutuhan lainnya, seperti proses pengelolaan tagihan bulanan air.

Berdasarkan observasi secara langsung terlihat bahwa petugas cepat mengambil tindakan setelah menerima laporan, seperti menginformasikan kepada petugas lapangan untuk menangani permasalahan secara langsung. Hal ini menunjukkan komitmen petugas dalam memastikan pelanggan mendapatkan solusi atas keluhan mereka dengan cepat tanpa penundaan. Selain itu, pengalaman pelanggan yang merasa puas dengan kecepatan dan responsivitas petugas, baik dalam menangani pembayaran tagihan bulanan air maupun dalam merespons keluhan, Pelanggan mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterima dilakukan dengan

cepat dan responsif, yang pada akhirnya menumbuhkan rasa percaya terhadap layanan yang diberikan.

#### **c. Pengetahuan petugas pelayanan dalam menjawab pertanyaan pengaduan masyarakat**

Dimensi pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengaduan masyarakat tergolong baik. Hal ini tercermin dari kesan positif yang disampaikan oleh pelanggan mengenai cara petugas menjawab dan merespons keluhan yang diajukan. Berdasarkan observasi secara langsung pada tanggal 25 dan 28 November 2024, pelanggan mengungkapkan bahwa petugas memberikan jawaban yang jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

Selain itu, pelanggan juga menilai bahwa petugas sangat tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan, terutama dalam merespons pengaduan. Kejelasan informasi yang diberikan petugas dalam menjelaskan solusi permasalahan kepada pelanggan menunjukkan tingkat pengetahuan yang baik, yang menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* (Jaminan) mencakup kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. *Assurance* (Jaminan) menjadi salah satu kriteria penting dalam mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi *Assurance* (Jaminan)

#### **a. Pengetahuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan**

Dimensi ini menunjukkan bahwa pengetahuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat tergolong cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memahami tugas dan tanggung jawab mereka secara mendalam, serta menerapkannya dalam

memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan observasi secara langsung, dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan petugas dalam melaksanakan pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas sendiri berperan penting dalam memastikan bahwa setiap aspek pelayanan berjalan dengan baik, cepat dan efisien.

#### **b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan**

Dimensi ini menunjukkan bahwa petugas sama sekali tidak memungut biaya tambahan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi secara langsung, masyarakat hanya membayar tagihan bulanan air sesuai dengan jumlah yang tercantum dalam tagihan tanpa ada pungutan biaya lain dan proses pelayanannya juga berjalan dengan baik dan cepat, dan memastikan bahwa nominal pembayaran sesuai dengan tagihan yang seharusnya dibayarkan.

#### **5. *Emphaty* (Empati)**

Dimensi *Emphaty* (Empati) melibatkan sikap, keseriusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan. Dimensi *Emphaty* (Empati) menjadi salah satu kriteria penting dalam mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi *Emphaty* (Empati). Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) ini perlu melihat indikator-indikator yang perlu diperhatikan seperti:

##### **a. Petugas atau Pegawai mengutamakan kebutuhan masyarakat**

Mengutamakan kebutuhan masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh petugas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini juga dilakukan oleh

petugas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perhatian terhadap masyarakat adalah upaya untuk menjalin kontak dan pendekatan yang efektif, sehingga terbentuk komunikasi dua arah yang baik.

Berdasarkan observasi secara langsung menyatakan bahwa, Petugas selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat tergolong sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap tindakan petugas selalu memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi, serta upaya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan responsif terhadap keluhan atau permintaan yang diajukan oleh masyarakat.

##### **b. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan**

Dimensi ini menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan tergolong sudah baik. Hal tersebut tercermin dari sikap ramah, sopan, dan profesional yang ditunjukkan oleh petugas saat melayani masyarakat. Dan masyarakat merasa puas karena pelayanan diberikan dengan cepat dan efisien, serta merasa dihargai sebagai pelanggan

Selain itu, konsistensi sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh petugas dapat mencerminkan nilai-nilai pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat dan efisien tidak hanya membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka secara tepat waktu, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan dan membangun hubungan positif antara petugas dan pelanggan.

##### **c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)**

Pelayanan tanpa deskriminasi adalah prinsip penting dalam menciptakan masyarakat yang adil dan inklusif. Prinsip ini menegaskan bahwa setiap individu berhak mendapatkan perlakuan yang penuh dengan penghormatan, tanpa mempertimbangkan perbedaan ras, agama, jenis kelamin, orientasi seksual, atau karakteristik lainnya.

Berdasarkan observasi secara langsung, terlihat bahwa petugas pelayanan telah melaksanakan tugasnya dengan profesionalisme tinggi, tanpa menunjukkan perlakuan berbeda kepada siapa pun. Dan petugas memastikan bahwa setiap orang yang membutuhkan layanan diperlakukan secara setara, tanpa ada unsur diskriminasi.

## 6. FAKTOR PENDUKUNG DAN FAKTOR PENGHAMBAT

### a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya adalah sudah menyediakan layanan online berbasis aplikasi CIS (*Customer Information System*), dan aplikasi ini menyediakan berbagai jenis layanan yang mempermudah pelanggan, termasuk penerimaan laporan keluhan dan pembayaran tagihan bulanan. Selain itu, kinerja petugas pelayanan fasih dalam mengoperasikan teknologi yang ada, seperti fasilitas computer, printer untuk melayani pelanggan dan petugas sangat disiplin tanggap responsif, sehingga proses penanganan laporan pengaduan dan serta pembayaran tagihan bulanan air berjalan cepat dan efisien tanpa memakan waktu terlalu lama. Dengan ini mencerminkan komitmen petugas PDAM Surya Sembada untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan PDAM tersebut.

### b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya adalah walaupun sudah menyediakan layanan online berbasis aplikasi CIS (*Customer Information System*), tetapi sebagian pengguna layanan belum paham tentang adanya layanan online tersebut. Selain itu, beberapa pengguna juga melaporkan adanya masalah teknis pada aplikasi CIS, seperti aplikasi yang mengalami gangguan (*error*), yang menghambat proses layanan secara online.

Dari sisi pelayanan sendiri terdapat tantangan berupa kurangnya kedisiplinan pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu, yang berdampak pada efisiensi operasional PDAM. Sementara itu, dari sisi teknis, hambatan seperti kebocoran pipa, tekanan air yang rendah, dan pendistribusian yang tidak merata menjadi tantangan serius yang perlu segera diatasi untuk memastikan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan, dianalisis, dan diinterpretasikan sebelumnya terkait Kualitas Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya, maka dibuatkanlah kesimpulan dalam rangka menjawab rumusan masalah penelitian ini

a. Kualitas Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya

Aspek *Tangible* (Bukti Fisik) di PDAM Surya Sembada Surabaya menunjukkan fasilitas yang lengkap dan memadai, meliputi sarana pelayanan modern serta kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Hal ini meningkatkan rasa dihargai pelanggan dan berdampak positif pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Aspek *Reliability* (Kehandalan) di PDAM Surya Sembada Surabaya menunjukkan pelayanan yang baik, ditandai dengan kecermatan, akurasi, dan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Respon cepat terhadap keluhan dan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan menciptakan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi pelanggan. Aspek *Responsiveness* (Respon/Tanggap) di PDAM Surya Sembada Surabaya dinilai baik, dengan petugas yang responsif,

cepat, dan sigap menangani keluhan pelanggan. Ketepatan waktu pelayanan serta kemampuan memberikan jawaban yang jelas dan mudah dipahami menunjukkan pemahaman petugas yang baik, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Aspek *Assurance* (Jaminan) di PDAM Surya Sembada Surabaya menunjukkan kualitas yang baik, dengan petugas yang berpengetahuan, menjalankan tugas sesuai standar, dan memastikan layanan yang cepat dan efisien. Transparansi biaya juga terjaga, tanpa adanya pungutan tambahan di luar tagihan resmi, sehingga memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada pengguna layanan. Aspek *Empathy* (Empati) di PDAM Surya Sembada Surabaya menunjukkan pelayanan yang profesional, ramah, adil, dan tanpa diskriminasi. Sikap empati petugas meningkatkan kenyamanan pelanggan dan mencerminkan komitmen terhadap pengalaman pelayanan yang positif.

b. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor Pendukung: Aplikasi CIS (*Customer Information System*) yang disediakan oleh PDAM mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan, termasuk pelaporan keluhan dan pembayaran tagihan bulanan secara online. Hal ini menciptakan kenyamanan dan efisiensi bagi. Dari segi Petugas pelayanan, menunjukkan kemampuan yang fasih dalam mengoperasikan teknologi, seperti komputer dan printer, yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Dan Petugas PDAM dikenal disiplin, tanggap, dan responsif dalam menangani laporan pengaduan maupun pembayaran tagihan bulanan, sehingga pelayanan berlangsung cepat dan efisien tanpa memakan waktu lama.

Faktor Penghambat: Meskipun PDAM telah menyediakan layanan online melalui aplikasi CIS (*Customer Information System*), sebagian

pelanggan masih belum memahami atau mengetahui keberadaan layanan tersebut, sehingga pemanfaatan teknologi untuk efisiensi pelayanan belum optimal. Selain itu, beberapa pelanggan melaporkan kendala teknis pada aplikasi CIS, seperti gangguan (error), yang menghambat kelancaran layanan online dan membutuhkan perbaikan segera. Tantangan lain yang dihadapi adalah kurangnya disiplin pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu, yang memengaruhi efisiensi operasional dan stabilitas keuangan perusahaan. Selain itu, hambatan teknis seperti kebocoran pipa, tekanan air rendah, dan distribusi air yang tidak merata perlu ditangani segera untuk menjaga kualitas dan kelancaran pelayanan air bersih kepada masyarakat.

## 2. Rekomendasi

Bedasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran terkait kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya, sebagai berikut:

a. Mengadakan sosialisasi atau pelatihan untuk pelanggan agar lebih memahami alur mekanisme dalam menggunakan aplikasi CIS. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, sehingga pelanggan dapat lebih mandiri dalam mengakses layanan, seperti melaporkan keluhan, memeriksa tagihan, dan melakukan pembayaran secara online.

b. Dari pihak PDAM, memastikan aplikasi CIS selalu berfungsi dengan baik dengan melakukan pembaruan sistem secara berkala. Hal ini bertujuan untuk menjaga stabilitas aplikasi, mengurangi risiko gangguan teknis, dan memastikan pelanggan dapat mengakses layanan secara optimal tanpa ada hambatan.

c. Pihak PDAM Perlu mengadakan sosialisasi agar pelanggan tidak telat dalam pembayaran tagihan bulanan. Hal

ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pelanggan tentang pentingnya membayar tagihan tepat waktu, yang pada akhirnya mendukung kelancaran operasional dan keuangan PDAM.

d. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakannya pergantian pipa yang sudah tua ataupun sarana produksi yang rusak. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya kontaminasi air, kebocoran, serta penurunan tekanan air yang dapat memengaruhi pelayanan kepada pelanggan. Kondisi infrastruktur yang optimal akan memastikan bahwa air yang didistribusikan tetap memenuhi standar kebersihan, kesehatan, dan kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

## REFERENSI

- Along, A. (2020a). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Along, A. (2020b). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Amar, M. (2022). *Implementasi Penyelenggaraan Sistem Online Single Submission Risk Based Pada Dinas Penanaman Modal & Ptsp Kabupaten Sinjai. Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan*, 9(2), 46–57. <https://doi.org/10.59050/jkk.v9i2.230>
- Angraini, A. sri, & Suhandi, S. (2023). *Tata Kelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota. Owner*, 7(2), 1720–1731. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1305>
- Anugra, Fatmawati, & Sudarmi. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang. Journal Unismuh*, 2(6), 2223–2233.
- Aprilia, A., & Sukaris, S. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Daffa Fawaz Musafa, & Muhammad Khoiril Anwar. (2024). *Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Dari Mandiri Ke Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SIRT) Graha Pancakarsa Dinas Sosial Kabupaten Bogor. Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(2), 377–390. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i2.1134>
- Desderius, K., Rinya Sari Patamuan, M., Renya Rosaria Klau, M., & Apriantama, Y. (2023). *Kajian Pemanfaatan Potensi Sumber Daya Air Guna Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Di Desa Baturetno, Kecamatan Dampit, Kabupaten Malang. COMPACT: Spatial Development Journal*, 2(2), 74–85. <https://doi.org/10.35718/compact.v2i2.805>
- Larasati, Putri, E., Sumadi Fibrianti, M., & Widiyarta, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM "Surya Sembada" Kota Surabaya. Syntax Idea*, 2(4), 37.
- Maatoke, F. S., Kaawoan, J., & Undap, G. (2020). *Implementasi Aplikasi Portal Analisis Data Berbasis Peta (Panada) Studi Di Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Manado. Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–11.
- Mentang, J. J. J., Ogi, I. W. J., & Samadi, R. (2021). *Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic Jurnal Emba Vol . 9 No . 4 Oktobe. Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690.
- Mochamad Mahdi AlJufry, & Rochim, A. I. (2022). *Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung*

- Sidoarjo). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 1–23.
- Nurhadi, N. (2020). *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Tangkere, H. A., Dumais, J. N. K., & Lolowang, T. F. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dabu – Dabu Lemong Boulevard Karangria. Agri-Sosioekonomi*, 16(2), 159. <https://doi.org/10.35791/agrsossek.16.2.2020.28732>