



Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Pudam) Tirta Katong Ponorogo (Studi Kasus Pada Konsumen Pudam Tirta Katong Ponorogo)

Yudha Prasetya Wardana ¹⁾; Mai Puspadya Bilyastuti ²⁾; Anton Subagyo ³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Administrasi Publik, PDKU Ponorogo, Universitas Merdeka Malang

Email: ¹⁾ www.yudhakancel@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [09 Maret 2026]

Revised [20 Juni 2026]

Accepted [25 Juni 2026]

KEYWORDS

Quality Of Public Services, Service Quality (SERVQUAL), PUDAM.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan dalam sektor pelayanan publik yang menuntut perusahaan merumuskan strategi pemasaran efektif demi mempertahankan keberlangsungan usaha dan mencapai keunggulan kompetitif. Fokus utama penelitian adalah pemenuhan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Katong Ponorogo, dengan tujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, menilai kualitas layanan, mengidentifikasi permasalahan, serta meninjau upaya penanganan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara langsung terhadap pegawai dan pelanggan, serta dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PUDAM Tirta Katong Ponorogo belum mencapai tingkat optimal, terutama disebabkan oleh rendahnya responsivitas dan empati petugas dalam melayani pelanggan. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi gangguan distribusi air, kualitas air yang keruh dan berbau, serta ketidakstabilan pasokan air, yang menjadi kendala terbesar memicu peningkatan jumlah keluhan pelanggan. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam penanganan keluhan, PUDAM Tirta Katong Ponorogo telah menyediakan sarana pengaduan melalui media sosial resmi, melaksanakan pengecekan rutin bulanan, serta menerapkan sistem District Meter Area (DMA) untuk mencegah mendeteksi pencurian air. Melalui langkah-langkah tersebut, permasalahan ketersediaan dan kualitas air diharapkan dapat diminimalkan melalui pengawasan serta pengecekan berkala yang dilakukan secara tepat dan merata, sehingga mutu pelayanan dapat terjaga dengan baik.

ABSTRACT

This research is motivated by the increasing competition in the public service sector, which requires companies to formulate effective marketing strategies to maintain business continuity and achieve competitive advantage. The main focus of the research is to fulfill customer expectations regarding the quality of public services at the Regional Drinking Water Company (PUDAM) Tirta Katong Ponorogo, with the aim of analyzing factors that influence customer satisfaction and loyalty, assessing service quality, identifying problems, and reviewing the company's handling efforts. This research uses a qualitative approach with a purposive sampling method. Data were collected through observation, direct interviews with employees and customers, and documentation. The research findings indicate that PUDAM Tirta Katong Ponorogo's services have not reached optimal levels, mainly due to the low responsiveness and empathy of officers in serving customers. The main problems found include disruptions in water distribution, cloudy and smelly water quality, and unstable water supply, which are the biggest obstacles triggering an increase in the number of customer complaints. As an effort to improve service quality, especially in handling complaints, PUDAM Tirta Katong Ponorogo has provided a complaint facility through official social media, carried out routine monthly checks, and implemented a District Meter Area (DMA) system to prevent and detect water theft. Through these steps, it is hoped that problems with water availability and quality can be minimized through regular monitoring and checks carried out appropriately and evenly, so that the quality of service can be maintained properly.

PENDAHULUAN

Air merupakan elemen esensial yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia serta menjadi kebutuhan fundamental yang berperan signifikan terhadap kualitas dan keberlangsungan hidup. Karena itu, ketersediaan air dengan kuantitas yang cukup dan mutu yang terjamin menjadi faktor yang harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Selain berfungsi sebagai sumber daya alam, air merupakan unsur vital dalam ekosistem yang memegang peranan penting bagi kelestarian kehidupan manusia maupun makhluk hidup lainnya. Pengelolaan air berada di bawah kewenangan negara dan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan serta kesejahteraan rakyat, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Oleh karena itu, pengelolaan air bersih seharusnya menjadi sektor prioritas utama dalam penanganannya, mengingat keterkaitannya yang langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat luas.

Perusahaan air minum merupakan entitas yang berperan dalam penyediaan dan pendistribusian air bagi masyarakat. Air sebagai salah satu sumber daya alam yang bersifat esensial, memiliki nilai strategis mengingat perannya yang fundamental dalam menopang berbagai dimensi kehidupan. Bagi manusia, air berfungsi sebagai elemen vital yang digunakan dalam beragam aktivitas sehari-hari, antara lain untuk konsumsi, kebersihan diri, mencuci, memasak, serta kebutuhan lainnya.

Kabupaten Ponorogo memiliki Badan Milik Daerah di bidang penyediaan air bersih yang semula bernama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Katong, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 1992. Status hukum perusahaan tersebut kemudian diubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 5 Tahun 2020 yang disahkan pada Juli 2020 dan mulai berlaku sejak 28 Juli 2020. PUDAM Tirta Katong merupakan perusahaan daerah yang bertugas mengelola serta mendistribusikan air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah Kabupaten Ponorogo.

Pelayanan publik pada masa kini menjadi salah satu aspek yang mendapatkan perhatian signifikan dari masyarakat. Mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1, pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan kewajiban sekaligus tanggung jawab seluruh aparatur pada instansi pemerintah. Oleh sebab itu, setiap pegawai dituntut memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien, sehingga dapat merefleksikan kompetensi dalam manajemen pelayanan publik.

PUDAM Tirta Katong adalah perusahaan milik daerah yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik penyediaan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Ponorogo. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Katong Ponorogo dibentuk dengan tujuan utama menyediakan dan memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Ponorogo. Lingkup kegiatannya meliputi penyediaan, pengembangan, dan pelayanan sarana-prasarana, serta distribusi air bersih kepada masyarakat. Selain fungsi utamanya, PUDAM Tirta Katong Ponorogo juga berperan dalam mendukung pertumbuhan perekonomian daerah melalui perluasan kesempatan kerja dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh dari laba usaha, sehingga turut berkontribusi terhadap percepatan pembangunan Kabupaten Ponorogo.

Selama kurang lebih 30 tahun berdiri, ternyata masih banyak keluhan masyarakat terhadap PUDAM Tirta Katong. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, masih terdapat banyak keluhan masyarakat terhadap kinerja PUDAM Tirta Katong. Salah satu keluhan yang paling sering disampaikan berkaitan dengan debit air bersih yang mencakup volume air yang disalurkan kepada masyarakat. Kondisi ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat dan menjadi permasalahan penting yang memerlukan perhatian serius dari Pemerintah Kabupaten Ponorogo serta PUDAM Tirta Katong Ponorogo.

Menurut (Margareth, 2017) dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh PUDAM Tirta Katong adalah terpenuhinya kebutuhan air minum dan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Ponorogo. Oleh karena itu, perlu adanya kualitas pelayanan yang baik sebagai wujud totalitas Pemerintah Kabupaten Ponorogo melalui PUDAM Tirta Katong dalam melayani masyarakatnya. Sebagaimana tercantum dalam visi PUDAM Tirta Katong, yaitu "Berkinerja Sehat Mengutamakan Kepuasan Pelanggan, Handal Dalam Pelayanan Menuju Perusahaan Air Minum Yang Hebat." Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen.

Menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang meliputi: 1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan



memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; 5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan temuan penelitian terdahulu yang mengkaji kualitas pelayanan publik pada perusahaan daerah, diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor determinan yang berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pelanggan (Haryanti et al., 2023) (Neng Sandra Ayu Wulandari, 2019) (Sari & Oktariyanda, 2023). Namun ada beberapa perbedaan dengan hasil studi yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik (Mabrur et al., 2022) (Khairiah et al., 2019).

Kualitas dipandang sebagai faktor penting yang berperan dalam mendorong pelanggan atau konsumen untuk menjalin serta mempertahankan hubungan yang berkesinambungan dengan perusahaan. Dalam konteks tersebut, kualitas produk layanan menjadi aspek utama yang memperoleh perhatian signifikan dari konsumen dan dianggap memiliki peranan paling krusial (Adrianto, 2023). Kepuasan konsumen berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen dapat dipahami sebagai respon atau evaluasi emosional seseorang terhadap suatu produk atau jasa tertentu. Pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi cenderung menjadi agen promosi tidak langsung bagi perusahaan melalui rekomendasi kepada calon konsumen, sehingga perusahaan dapat meminimalkan biaya pemasaran. Loyalitas ini juga menjadikan pelanggan relatif tidak mudah dipengaruhi oleh promosi atau iklan dari pesaing.

Dalam konteks PUDAM Tirta Katong Ponorogo, penting untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan publik pada PUDAM Tirta Katong Ponorogo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen PUDAM Tirta Katong Ponorogo dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga mampu menjaga sekaligus memperkuat loyalitas pelanggan. Mengacu pada signifikansi sumber daya alam, khususnya air bersih yang memiliki peran vital bagi keberlangsungan hidup manusia, Pengelolaan tersebut berada dalam kewenangan negara sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 33 Ayat (2) dan Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam praktek implementasinya, pemerintah pusat memberikan pendelegasian kewenangan pengelolaan air bersih kepada pemerintah daerah, yang kemudian diwujudkan melalui pendirian Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PUDAM sebagai badan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik diwajibkan untuk memberikan kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat menjadi tugas pemerintah. Melihat dari adanya beberapa keluhan dan permasalahan pelanggan PUDAM Tirta Katong Ponorogo yang ada di wilayah Kabupaten Ponorogo, maka sebaiknya manajemen perusahaan perlu untuk mengatur strategi untuk mempertahankan pelanggannya serta meningkatkan kepuasan pelanggannya.

LANDASAN TEORI

Landasan teori dalam penelitian ini berangkat dari konsep kualitas pelayanan publik sebagai tolok ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas, menurut American Society for Quality Control (Lupiyoadi, 2018) mencakup semua fitur dan karakteristik barang atau jasa dalam hal kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan atau tidak jelas. Sebaliknya, kualitas, menurut Goets dan Davis (1994) dalam (Tjiptono, Fandy, 2016), adalah keadaan yang selalu berubah yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa, konsep itu sendiri terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian, di mana kualitas desain merupakan fungsi dari spesifikasi produk, dan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Pelayanan sebagai faktor terpenting dalam memberikan kesan terbaik kepada konsumen. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa keberadaannya diperhatikan. Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan publik dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima secara nyata dari penyelenggara layanan publik. Menurut (Tjiptono, 2019), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Sementara itu, pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian,

kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek teknis pelayanan, tetapi juga dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas membuat pelanggan atau konsumen ingin membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas produk dan layanan yang sering menjadi perhatian konsumen adalah kualitas yang paling penting (Adrianto, 2023). Kepuasan konsumen menciptakan pelanggan yang loyal. Perasaan seseorang terhadap suatu produk atau jasa tertentu disebut kepuasan konsumen. Dengan pelanggan yang loyal, perusahaan tidak perlu mengeluarkan uang untuk memasarkan produknya karena mereka berbicara dengan calon konsumen dan memberikan rekomendasi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pelanggan yang setia tidak mudah terpengaruh oleh iklan perusahaan semacam ini.

Menurut (Hayat, 2017), pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Instansi pemerintah memiliki berbagai macam jenis pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Jenis pelayanan yang diberikan pemerintah menurut (Hardiansyah, 2011) terdapat tiga jenis pelayanan publik, yaitu kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang dan kelompok pelayanan jasa. Kelompok pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai produk bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, kelompok pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, dan kelompok pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard Berry. Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan dan kepastian), serta empathy (empati). Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fasilitas dan penampilan pegawai, reliability menekankan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, responsiveness berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan, assurance mencerminkan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, sedangkan empathy menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik pada PUDAM Tirta Katong Ponorogo. Dalam konteks PUDAM Tirta Katong Ponorogo, penting untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan publik pada PUDAM Tirta Katong Ponorogo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen PUDAM Tirta Katong Ponorogo dalam meningkatkan pelayanan publik guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Mengingat pentingnya Sumber Daya Alam khususnya sumber air bersih yang sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam pasal 33 UUD 1945 ayat 2 dan ayat 3.

Selain itu, teori pelayanan publik juga menekankan pentingnya prinsip efektivitas, akuntabilitas, transparansi, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut (Moenir, 2016), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan dukungan sumber daya manusia yang profesional, sistem pelayanan yang efektif, serta kemampuan organisasi dalam menangani keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam konteks penelitian ini, teori tersebut digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PUDAM Tirta Katong Ponorogo kepada masyarakat sebagai pelanggan layanan air bersih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain (Sugiyono, 2020). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis secara sistematis fenomena yang terjadi di lapangan tanpa melakukan pengujian hubungan antarvariabel. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Katong Ponorogo berdasarkan pengalaman, persepsi, dan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PUDAM Tirta Katong Ponorogo. Fokus penelitian diarahkan pada analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi



SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian), serta *empathy* (empati). Selain itu, penelitian juga difokuskan pada identifikasi kendala pelayanan dan upaya yang dilakukan oleh PUDAM Tirta Katong Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian dilaksanakan di kantor PUDAM Tirta Katong Ponorogo yang berlokasi di Jalan Pramuka No. 21 Kabupaten Ponorogo.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Menurut (Sugiyono, 2018), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap pegawai serta pelanggan PUDAM Tirta Katong Ponorogo. Sementara itu, menurut (Sugiyono, 2018) data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait atau pihak lain), karena data ini sudah tersedia dari instansi yang terkait dengan topik penelitian. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, laporan pengaduan pelanggan, arsip perusahaan, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pengelolaan air minum. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memahami dan berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman mengenai kualitas pelayanan publik di PUDAM Tirta Katong Ponorogo serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan tingkat pencapaian layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan beberapa indikator utama, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan, cepat tepat dan akuntabel, adil dan merata, berorientasi pada kepuasan masyarakat, dan memiliki unsur tanggung jawab dan transparansi. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik bukan hanya diukur dari aspek teknis atau administratif, tetapi juga dari cara pelayanan itu diberikan, mencakup sikap petugas, kejelasan prosedur, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PUDAM Tirta Katong Ponorogo kepada publik, peneliti menggunakan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan menurut (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019) yang terdiri atas kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji serta harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, kehandalan mencakup ketepatan waktu, keakuratan informasi, kesamaan pelayanan, dan profesionalisme petugas dalam melayani masyarakat (Tjiptono, 2019). Dengan kata lain, kehandalan menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan ekspektasi pelanggan. Menurut (Tjiptono, Fandy, 2016), kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Artinya, kehandalan menuntut adanya konsistensi dalam proses pelayanan, termasuk kesesuaian antara janji atau informasi yang diberikan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, kehandalan mencakup aspek ketepatan waktu, keakuratan informasi, konsistensi prosedur, serta profesionalisme aparatur atau petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang handal akan menciptakan rasa percaya di kalangan masyarakat, yang pada akhirnya mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan PUDAM Tirta Katong Ponorogo pada umumnya merasa puas terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan membantu pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kehandalan pelayanan sudah cukup baik dan sejalan dengan pendapat (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019) yang menyatakan bahwa kehandalan merupakan dimensi utama dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat dan disertai informasi yang jelas. Daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kecepatan respon, tetapi juga kemampuan petugas dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, dan keluhan pelanggan secara proaktif serta memberikan solusi yang efektif (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019). Daya tanggap memiliki peran strategis dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Pelayanan publik yang lambat atau terkesan acuh dapat menurunkan citra instansi, meskipun aspek lain seperti kehandalan atau fasilitas fisik sudah baik. Sebaliknya, daya tanggap yang tinggi mampu meningkatkan persepsi positif pelanggan karena mereka merasa dihargai dan diperhatikan. (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019) menekankan bahwa daya tanggap tidak hanya diukur dari lamanya waktu respon, tetapi juga dari kualitas respon itu sendiri. Respon yang cepat tetapi tidak menyelesaikan masalah akan tetap menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kecepatan harus diimbangi dengan akurasi dan efektivitas solusi.

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan PUDAM Tirta Katong Ponorogo masih merasa kurang puas terhadap respons pegawai, khususnya dalam penanganan administrasi dan keluhan gangguan teknis. Pegawai dinilai kurang cekatan dalam menanggapi laporan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap masih perlu ditingkatkan karena pelayanan yang lambat atau kurang efektif dapat menurunkan kepuasan, kepercayaan, dan citra pelayanan publik.

Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, profesionalisme, komunikasi yang baik, serta kemampuan teknis dalam pelayanan (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019). Dalam pelayanan publik, *assurance* juga mencakup keamanan, kenyamanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 2019). (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019) menegaskan bahwa *assurance* sangat penting bagi pelanggan yang mengandalkan kompetensi penyedia layanan untuk menyelesaikan kebutuhannya, terutama pada layanan yang sifatnya teknis atau memiliki resiko tertentu. Pelanggan akan lebih puas apabila interaksi dengan pegawai memberikan rasa aman dan kepastian bahwa kebutuhannya terpenuhi. (Tjiptono, Fandy, 2016) menambahkan bahwa kompetensi teknis pegawai harus sejalan dengan keterampilan interpersonal. Artinya, keramahan dan kesopanan penting, namun harus diimbangi dengan kemampuan memberikan kepastian teknis. Seperti menjelaskan estimasi waktu perbaikan atau prosedur yang akan ditempuh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menilai pegawai PUDAM Tirta Katong Ponorogo sudah bersikap ramah, sopan, dan komunikatif dalam melayani pelanggan. Namun, penanganan gangguan teknis masih belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan waktu dan jumlah petugas. Oleh karena itu, selain mempertahankan sikap interpersonal yang baik, PUDAM juga perlu meningkatkan kepastian teknis pelayanan, seperti kejelasan prosedur dan estimasi waktu penyelesaian gangguan, agar dimensi *assurance* dapat terpenuhi secara maksimal.

Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan perhatian tulus dan personal yang diberikan pegawai kepada pelanggan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, kepedulian, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019). Dalam pelayanan publik, empati mencerminkan orientasi pelayanan yang humanis dan berfokus pada kepuasan masyarakat (Tjiptono, 2019). (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019) menekankan bahwa dimensi empati memberikan nilai tambah karena pelanggan akan merasa bahwa kebutuhannya diakui dan diprioritaskan. Dalam sektor pelayanan publik, empati menjadi indikator penting untuk mengukur keberhasilan instansi dalam menjalankan prinsip *public service oriented* yang humanis. Kemudian (Tjiptono, Fandy, 2016) menegaskan bahwa empati dalam pelayanan publik mencakup kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam.

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan merasa puas terhadap sikap pegawai PUDAM Tirta Katong Ponorogo yang dinilai ramah, sopan, komunikatif, dan peduli dalam membantu proses pelayanan administrasi. Kepuasan pelanggan juga terlihat dari pelayanan yang berjalan tertib tanpa antrean yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi empati di PUDAM Tirta Katong Ponorogo sudah berjalan cukup baik karena pelanggan merasa diperhatikan dan kebutuhan mereka diprioritaskan.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan kualitas pelayanan melalui fasilitas, perlengkapan, teknologi, kondisi lingkungan, serta penampilan pegawai yang dapat



dilihat langsung oleh pelanggan (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019). Dalam pelayanan publik, dimensi ini mencakup kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas, tata ruang, serta kerapian petugas pelayanan. Jika dihubungkan dengan teori SERVQUAL (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 2019), aspek tangibles di PUDAM Tirta Katong Ponorogo menunjukkan kinerja yang relatif baik. Kondisi bangunan yang terawat dan penataan interior yang nyaman berkontribusi pada penciptaan suasana pelayanan yang positif. Fakta bahwa tidak ada keluhan terkait kenyamanan fasilitas menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* telah terpenuhi sesuai ekspektasi pelanggan. Selain itu, penampilan pegawai yang rapi dan sopan menambah nilai positif terhadap persepsi kualitas pelayanan publik. Kondisi ini mendukung terciptanya citra positif perusahaan dan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan publik yang diberikan. *Tangibles* dalam kualitas pelayanan merujuk pada tampilan fisik fasilitas, perlengkapan, peralatan, serta penampilan personil yang memberikan kesan nyata terhadap kualitas layanan. Bukti fisik menjadi elemen penting karena merupakan indikator awal yang dapat diamati langsung oleh pelanggan sebelum mereka menilai aspek pelayanan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan merasa nyaman terhadap kondisi bangunan, interior, fasilitas, dan pelayanan pegawai PUDAM Tirta Katong Ponorogo. Penampilan pegawai yang rapi dan sopan serta lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata memberikan kesan positif bagi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles di PUDAM Tirta Katong Ponorogo sudah berjalan cukup baik dan mampu mendukung kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di PUDAM Tirta Katong Ponorogo dinilai cukup baik dan berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Pegawai dinilai ramah, sopan, komunikatif, dan mampu memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, aspek bukti fisik (*tangibles*) juga dinilai baik karena fasilitas pelayanan tertata rapi, bersih, nyaman dan mendukung terciptanya citra positif PUDAM Tirta Katong Ponorogo.

Namun, penelitian ini juga menemukan kelemahan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), terutama dalam penanganan gangguan teknis seperti kerusakan pipa dan terhentinya aliran air yang masih membutuhkan waktu cukup lama. Kondisi ini memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan berdampak pada aspek kehandalan (*reliability*) pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan menjadi hal penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di PUDAM Tirta Katong Ponorogo. Menanggapi beberapa persoalan tersebut, PUDAM Tirta Katong telah menempuh beberapa langkah atau upaya perbaikan antara lain; meningkatkan koordinasi antar bagian, khususnya antara unit pelayanan pelanggan dan unit teknis lapangan. Koordinasi ini penting untuk mempercepat proses identifikasi dan penanganan gangguan, menambah frekuensi penugasan teknisi serta memastikan ketersediaan peralatan kerja agar penanganan gangguan dapat dilakukan sesegera mungkin, memperkuat sistem pelaporan keluhan pelanggan melalui kanal komunikasi yang lebih responsif, termasuk penggunaan teknologi pelaporan *real time*.

Upaya-upaya ini selaras dengan prinsip *continuous improvement* dari (Deming, 1986) yang menekankan bahwa perbaikan kualitas harus dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan semua pihak dalam organisasi. Selain itu, pendekatan ini juga sesuai dengan konsep *public service orientation* yang disampaikan oleh (Osborne, D., & Gaebler, 1996) yang mana dalam organisasi pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pelanggan utama. Hal ini sejalan juga dengan konsep *good governance* yang menekankan prinsip responsivitas, efektivitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik yang disampaikan oleh (Sedarmayanti, 2012). Dengan mempercepat respon dan meningkatkan koordinasi internal, PUDAM Tirta Katong Ponorogo berupaya memenuhi prinsip tersebut sekaligus mengurangi kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa PUDAM Tirta Katong Ponorogo memiliki kekuatan pada aspek keramahan pegawai, empati, dan fasilitas fisik yang memadai. Akan tetapi tantangan masih terdapat pada kecepatan dan ketepatan respon terhadap keluhan teknis. Apabila upaya perbaikan dilakukan secara konsisten dan didukung oleh komitmen manajemen, maka kualitas pelayanan publik yang diberikan akan semakin optimal. Hal ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap PUDAM Tirta Katong Ponorogo sebagai penyedia layanan air bersih yang handal dan profesional.

Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, diperlukan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di PUDAM Tirta Katong Ponorogo. Yang pertama, perlu secara merata melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan rutin setiap bulan untuk mendeteksi dan menangani permasalahan pelayanan lebih awal, sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat tetap terjaga. Yang kedua, Seluruh petugas PUDAM Tirta Katong Ponorogo diharapkan dapat menjalankan tugas pengawasan secara optimal dan merata di seluruh wilayah pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap permasalahan yang muncul di lapangan guna menemukan akar masalah. Upaya perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik juga harus menjadi prioritas agar persoalan terkait ketidaktersediaan air maupun kondisi air yang keruh dapat ditangani dengan cepat dan efektif, demi meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kemudian yang ketiga adalah PUDAM Tirta Katong Ponorogo perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penambahan teknis lapangan, rekrutmen yang sesuai kebutuhan, serta peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, sertifikasi, dan evaluasi kinerja berbasis kompetensi. Peningkatan kapasitas SDM diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat penyelesaian masalah, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan PUDAM.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (2019). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Adrianto, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. *Insight Management Journal*, 3(3), 200–206. <https://doi.org/10.47065/imj.v3i3.248>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen. *Ji@P*, 12(1). <https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.8073>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Khairiah, J., Sugianor, & Anjasmari, N. M. M. (2019). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. *Sekolah Tinggi Ilmu Adiministrasi Amuntai*, 113–120.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mabrur, A. K., Anwar, & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnalbisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)*, 19(2), 143–159. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.23514>
- Margareth, H. (2017). UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. *Экономика Региона*, 32.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Neng Sandra Ayu Wulandari. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Volume 6 n, 112–114.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1996). *Mewirausahakan birokrasi: Reinventing government (Terj.)*. PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Sari, D. N., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PdAM) Surya Sembada Kota Surabaya. *Publika*, 1793–1808. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1793-1808>
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, P. . dan G. C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (3rd ed.)*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.