Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 23913-23920

Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo

Sandi Nurman Saputra[1], Lisda Van Gobel[2], Luthfia Bakari[3]
Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo
Corresponding Author: Sandi Nurman Saputra**, e-mail:** ucoksaputra31@gmail.com[1] lisdavangobel69@gmail.com[2], bakariluthfia@gmail.com[3],

Published: August , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan air bersih di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Gorontalo. Fokus utama penelitian ini adalah pada tiga aspek: responsivitas pegawai, keandalan (reliability), dan Sistem Pelayan. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara menggunakan pedoman wawancara yang di ajukan kepada sejumlah informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pegawai di lapangan cukup baik, terutama dalam menangani laporan terkait pipa bocor, gangguan aliran, dan keluhan kualitas air. Namun, sistem komunikasi pelanggan belum terstruktur sehingga informasi status keluhan sering tidak memadai. Dari aspek keandalan, PDAM belum konsisten menyediakan pasokan air bersih yang stabil; gangguan distribusi, tekanan rendah, dan perubahan kualitas air masih terjadi tanpa pemberitahuan. Dari aspek sistem pelayanan, prosedur pendaftaran, mutasi data, dan pengaduan masih manual, belum berbasis digital, sehingga efisiensi pelayanan rendah.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya PDAM kota Gorontalo meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya kepada pelanggan dalam upaya menciptakan pelayanan air bersih yang responsif, andal, dan modern sehingga akan berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat.

Keywords: Kualitas Pelayan; Layanan Air Bersih; PDAM Gorontalo

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Air sebagai sumber kehidupan mahluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic humanneed*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, Namun juga sebagai fungsi sosial, fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan Masyarakat (Nanda et al., 2023).

Pelayanan kepada masyarakat atau biasa disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik, jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Agustina, 2019). Ukuran kerja instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga dalam memberikan pelayanan publik (public service) dan mewujudkan tujuan organisasi maka performance atau kinerja dari organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja organisasi yang baik akan memberi konstribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik yang akan diberikan.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan "Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat". berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat (Daryatno & Hayuningrum, 2020).

PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah yang dalam pengoperasiannya perlu mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan air bersih. Untuk itu pelayanan yang diberikan seharusnya memenuhi standard kualitas layanan yang baik, atau berkualitas dengan harga yang terjangkau (Paradis et al., 2024). Sebagai perusahaan pemberi layanan publik yang berorientasi juga pada kepentingan profit, PDAM harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan, namun tetap harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan, khususnya dalam penyediaan air minum secara lancar dan dalam jumlah yang cukup.

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan usaha milik Pemerintah Daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum (Oktohandoko, 2019). PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak di konsumsi, karena air tanah disebagian daerah telah tercemar. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh PDAM adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya yaitu memberikan pelayanan air bersih kepada seluruh masyarakat pada setiap daerah (Dinata et al., 2024). PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan air untuk daerah dalam hal ini adalah penyediaan air bersih yang layak.

Dalam mewujudkan pelayanan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) hadir yang memiliki fungsi strategis yakni menyediakan air minum atau setidaknya air bersih untuk masyarakat. Namun penyediaan air untuk masyarakat Indonesia masih dihadapkan pada masalah yang sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya (Wulandari, 2019). Permasalahan tersebut adalah masih rendahnya tingkat kualitas dan kuantittas pelayanan air bersih untuk masyarakat Indonesia. Kinerja dapat dipengaruhi faktor internal, seperti kinerja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, ketidakterpenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan, serta lingkungan kerja yang kurang baik dapat melemahkan kinerja perusahaan itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo yang dikenal sebagai Perumda Air Minum Muara Tirta Kota Gorontalo adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mempunyai tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat Gorontalo tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan/masyarakat. Dalam hubungannya dengan jasa pelayanan, tentunya perusahaan daerah tersebut harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tercipta kepuasan.

Kota Gorontalo sebagai ibukota Provinsi Gorontalo adalah pusat pemerintahan daerah, sekaligus sebagai pusat pemerintahan kota Gorontalo, yang merupakan kota niaga dan jasa. Dari hari kehari mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, dengan kebutuhan hidup semakin tinggi pula. Tak lepas akan kebutuhan air bersih baik untuk air minum, mandi, dan sebagainya. Seiring dengan bertambahnya penduduk Kota Gorontalo, jumlah kebutuhan akan air bersih serta masyarakat pengguna layanan PDAM Kota Gorontalo kian meningkat.

Dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Gorontalo, PDAM Kota Gorontalo Memiliki 3 unit instalasi pengolahan air (IPA) bersih yang tersebar di beberapa titik kawasan strategis di wilayah perkotaan, yaitu IPA Tanggilingo Kecamatan Kabila, IPA Pilolodaa Kecamatan Kota Barat, IPA Bulotadaa Barat Kecamatan Sipatana. Cakupan pelayanan PDAM Kota

Gorontalo telah meliputi semua kecamatan yang ada di Kota Gorontalo dan telah tersebar di seluruh kelurahan-kelurahan di setiap kecamatan, yaitu kecamatan Sipatana, Kecamatan Kota Utara, Kecamatan Kota tengah, Kecamatan Dungingi, Kecamatan Kota Barat, Kecamatan Kota Timur, Kecamatan Kota Selatan, Kecamatan Hulonthalangi dan Kecamatan Dumbo Raya.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi pada Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo yaitu :

a) Kualitas Pelayanan

Menurut (Semenets-Orlova et al., 2023), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Artinya, pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekadar memenuhi standar, tetapi juga mampu melampaui ekspektasi pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas.

Kualitas pelayanan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa dan persepsi mereka setelah menggunakan jasa tersebut. Semakin kecil kesenjangan ini, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, karena pelanggan merasa apa yang mereka terima sesuai atau melebihi harapan (Kravariti et al., 2023).

Menurut (Al Wael et al., 2024), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan yang berkualitas memerlukan konsistensi, ketepatan waktu, keramahan, dan perhatian terhadap detail demi menciptakan kepuasan.

Kualitas pelayanan sebagai keseluruhan karakteristik dan sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh terhadap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Dengan kata lain, pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan manfaat nyata dan pengalaman positif yang sesuai dengan keinginan pelanggan, bahkan yang belum mereka ungkapkan (Alkhwaldi et al., 2023).

b) Responsivitas Pegawai

Menurut Butt et al. (2023), responsivitas adalah kemauan atau kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Dalam konteks ini, pegawai yang responsif menunjukkan sikap tanggap terhadap permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan dengan memberikan solusi tanpa menunda, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang positif.

Responsivitas sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, termasuk dalam menyampaikan informasi yang jelas. Pegawai yang memiliki responsivitas tinggi akan proaktif membantu pelanggan, tidak menunda pekerjaan, dan selalu memberikan jawaban yang relevan sesuai kebutuhan pelanggan (Ajewumi, 2024).

Shafaei & Nejati (2024), menjelaskan responsivitas sebagai kemampuan organisasi dan pegawainya untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan segera, baik dalam situasi normal maupun darurat. Hal ini mencakup kecepatan dalam mengambil tindakan, ketepatan solusi yang diberikan, serta perhatian penuh terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Responsivitas adalah kesediaan pegawai untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat serta penuh perhatian kepada pelanggan. Pegawai yang responsif tidak hanya cepat dalam bertindak, tetapi juga peka terhadap tanda-tanda kebutuhan pelanggan, sehingga bisa memberikan bantuan sebelum diminta secara langsung (Shafaei & Nejati, 2024).

c) Keandalan (reliability)

Menurut Kouam (2024), keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan secara konsisten dan akurat. Hal ini berarti pegawai harus mampu menjalankan tugas sesuai prosedur, tepat waktu, dan tanpa kesalahan, sehingga pelanggan merasa yakin akan kualitas layanan yang diterima.

Rahimi (2024), mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya. Keandalan di sini menekankan pentingnya konsistensi pelayanan, sehingga pelanggan tidak merasa khawatir atau ragu terhadap hasil yang akan mereka terima setiap kali berinteraksi dengan penyedia layanan.

Menurut Yilmaz et al. (2024), keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan sejak pertama kali. Ini menuntut komitmen tenaga

kerja dan organisasi untuk meminimalkan kesalahan, menjaga standar kualitas, dan memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman yang sesuai harapan pada setiap kesempatan.

Keandalan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kinerja yang konsisten, bebas dari kesalahan, dan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Keandalan tidak hanya soal ketepatan, tetapi juga soal membangun kepercayaan pelanggan bahwa layanan akan selalu dapat diandalkan kapan pun diperlukan (Groth et al., 2024).

d) Sistem Pelayan

Menurut Chandra et al. (2023), sistem pelayanan adalah serangkaian prosedur dan mekanisme yang dirancang untuk menyediakan layanan kepada pelanggan secara terencana dan terkoordinasi. Sistem ini mencakup alur kerja, standar operasional, serta interaksi antara pegawai dan pelanggan agar proses pelayanan berjalan lancar dan memenuhi harapan.

Sistem pelayanan adalah keseluruhan proses yang melibatkan berbagai elemen sumber daya, seperti manusia, teknologi, dan prosedur, untuk menghasilkan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Sistem ini berfungsi memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman yang sama sesuai standar yang ditetapkan (Chikazhe et al., 2023).

Souza et al. (2024), mendefinisikan sistem pelayanan sebagai kombinasi dari orang, fasilitas, peralatan, dan proses yang digunakan untuk memberikan jasa kepada pelanggan. Sistem ini dirancang agar setiap komponen saling terintegrasi sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan.

Sistem pelayanan adalah suatu kesatuan yang terdiri dari prosedur, metode, dan aturan yang mengatur cara pelayanan diberikan kepada masyarakat atau pelanggan. Sistem ini bertujuan memberikan kemudahan, kepastian, dan kecepatan dalam memperoleh layanan sesuai hak yang seharusnya diterima (Fillmore & Paveglio, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mendalam tentang kualitas pelayanan air bersih di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Gorontalo. Fokus utama penelitian ini terletak pada tiga aspek penting, yaitu Responsivitas Pegawai, Keandalan (Reliability), dan Sistem Pelayanan.

Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan beberapa informan yang terlibat dalam kualitas pelayanan air bersih. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumen dan catatan yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, serta dokumentasi yang mendalam.

Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tiga tahap analisis, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dan mengeliminasi data yang tidak diperlukan. Penyajian data disusun dalam bentuk narasi yang terstruktur untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi. Proses verifikasi dan penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

HASIL

Responsivitas Pegawai

Berdasarkan seluruh hasil wawancara dengan informan menyimpulkan bahwa pegawai PDAM, khususnya petugas lapangan, menunjukkan sikap tanggap dan siap melakukan perbaikan ketika ada laporan gangguan seperti pipa bocor, air mati, atau kualitas air yang menurun. Namun, keterbatasan dalam sistem komunikasi internal dan belum adanya platform notifikasi otomatis kepada pelanggan membuat respons tersebut tidak sepenuhnya dirasakan langsung oleh masyarakat. Banyak pelanggan menyampaikan bahwa mereka harus aktif mencari informasi atau datang langsung ke kantor PDAM untuk mengetahui status keluhan mereka. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun individu pegawai menunjukkan responsif, institusinya belum memiliki sistem yang mendukung kecepatan dan efisiensi tanggapan.

Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa reliability atau keandalan pelayanan. Dalam praktiknya, PDAM Kota Gorontalo belum sepenuhnya mampu menghadirkan pelayanan air bersih yang andal bagi seluruh pelanggan. Beberapa wilayah mengalami ketidakteraturan distribusi air, tekanan rendah, bahkan perubahan kualitas air tanpa informasi yang memadai. Penanganan teknis terhadap gangguan berjalan cukup cepat, tetapi pelanggan merasa kecewa karena tidak mendapatkan pemberitahuan yang jelas sebelum maupun sesudah gangguan terjadi. Ini mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan belum stabil dan masih bergantung pada kesiapan lapangan, bukan sistem yang berkelanjutan.

Sistem Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan bahwa PDAM Kota Gorontalo masih menjalankan sistem pelayanan yang bersifat konvensional. Pelayanan sambungan baru, mutasi pelanggan, dan pengaduan umumnya dilakukan secara manual dengan kunjungan langsung ke kantor. Sistem digital hanya sebatas pada pencatatan data internal dan penggunaan WhatsApp untuk komunikasi pelanggan, yang sayangnya belum memiliki sistem pengarsipan dan pelacakan keluhan secara sistematis.

PEMBAHASAN

Responsivitas Pegawai

Responsivitas atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan air bersih oleh PDAM. Responsivitas merujuk pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap terhadap keluhan, serta kesiapan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan saat terjadi gangguan layanan. Responsivitas atau daya tanggap pegawai PDAM Kota Gorontalo mengacu pada kemampuan dan kesigapan para staf dalam merespons kebutuhan, keluhan, atau permintaan pelanggan maupun stakeholder terkait layanan air bersih. Temuan ini sesuai dengan pandangan Zaenuddin (2024), yang menekankan bahwa pelayanan publik yang baik harus mengutamakan respons terhadap kebutuhan warga, bukan sekadar menjalankan prosedur birokrasi. Responsivitas bukan hanya soal cepat tanggap, tetapi juga menyangkut komunikasi dua arah yang transparan dan mudah diakses masyarakat.

Keandalan (Reliability)

Reliabilitas atau keandalan merupakan fondasi utama dalam membangun kualitas pelayanan PDAM yang berkualitas. Keandalan sistem penyediaan air bersih menentukan tingkat kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika PDAM mampu menyediakan air secara konsisten tanpa gangguan, masyarakat akan merasa aman dan nyaman dalam memenuhi kebutuhan hariannya. Keandalan PDAM Kota Gorontalo tercermin dari stabilitas suplai air yang memenuhi standar, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun kontinuitas. Air yang mengalir lancar tanpa pemadaman mendadak menunjukkan bahwa infrastruktur dan manajemen operasional PDAM berjalan dengan baik. Hal ini sangat penting karena air bersih adalah kebutuhan dasar yang berdampak langsung pada kesehatan, kebersihan, dan produktivitas masyarakat. Menurut (Hoque et al., 2023) dalam model SERVQUAL, reliability merupakan dimensi utama dalam pelayanan yang menilai sejauh mana layanan mampu diberikan secara akurat dan konsisten. Jika pelanggan tidak dapat mengandalkan kualitas dan kontinuitas layanan, maka kepercayaan terhadap institusi akan menurun, bahkan jika aspek lain seperti empati dan kesopanan pegawai terpenuhi.

Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo merupakan rangkaian aktivitas yang mencakup pendistribusian air bersih kepada masyarakat, penanganan gangguan teknis, pengelolaan administrasi pelanggan, dan pengaduan layanan. Secara garis besar, sistem pelayanan ini terbagi dalam tiga komponen utama: pelayanan teknis, administrasi pelanggan, dan respons pengaduan. Untuk mengakses layanan PDAM seperti sambungan baru, mutasi, atau pengaduan, PDAM Kota Gorontalo menyelenggarakan layanan air bersih bagi masyarakat dengan

mekanisme yang terintegrasi. Ketiadaan aplikasi resmi, dashboard pelanggan, atau website interaktif menunjukkan bahwa PDAM belum memasuki era digital pelayanan publik secara optimal. Padahal, (Utami, 2023) menekankan bahwa pelayanan publik di era modern harus mengintegrasikan teknologi untuk menciptakan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Tanpa sistem pelayanan yang mendukung inovasi digital, instansi pelayanan publik akan kesulitan menjawab ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka selanjutnya dilakukan penarikan atau kesimpulan sebagai berikut: Dari aspek responsivitas pegawai, ditemukan bahwa sebagian besar petugas lapangan bersikap tanggap terhadap laporan pelanggan, terutama dalam menangani pipa bocor, air tidak mengalir, maupun keluhan kualitas air. Namun, respons tersebut belum didukung dengan sistem komunikasi pelanggan yang terstruktur, sehingga pelanggan kerap merasa tidak mendapat informasi memadai terkait status keluhan. Artinya, responsivitas secara individu ada, tetapi belum didukung sistem kelembagaan yang kuat. Dari aspek keandalan (reliability), PDAM belum sepenuhnya mampu menyediakan layanan air bersih yang stabil dan dapat diandalkan secara konsisten. Pelanggan masih mengalami gangguan distribusi, tekanan air rendah, hingga perubahan kualitas air yang terjadi tanpa pemberitahuan sebelumnya. Meskipun tindakan teknis dilakukan dengan cepat, keterlambatan informasi kepada pelanggan dan ketidakteraturan pasokan menunjukkan bahwa keandalan sistem masih lemah. Dari aspek sistem pelayanan, diketahui bahwa sebagian besar prosedur pelayanan baik untuk pendaftaran sambungan baru, mutasi data, hingga pengaduan pelanggan masih dilakukan secara manual dan belum berbasis digital. Ketiadaan sistem aplikasi mandiri, pelacakan keluhan, atau dashboard pelanggan menyebabkan proses pelayanan kurang efisien dan menyulitkan pelanggan, terutama di era yang menuntut digitalisasi layanan publik.

Selanjutnya, untuk mengatasi permasalahan ini bahwa Diperlukan penguatan kapasitas pegawai melalui pelatihan yang terstruktur tentang pelayanan publik, komunikasi efektif, serta manajemen pengaduan pelanggan. Selain itu, PDAM perlu membangun Customer Service Information System (CSIS) atau minimal dashboard pengaduan berbasis digital yang dapat diakses publik, sehingga tanggapan terhadap keluhan tidak hanya bergantung pada inisiatif individu, tetapi juga terorganisasi secara sistemik. PDAM disarankan melakukan audit rutin terhadap jaringan distribusi air dan sumber air baku, termasuk memetakan titik-titik rawan gangguan. Penjadwalan pemeliharaan preventif, serta penyediaan Early Warning System berbasis SMS/WA Blast untuk menginformasikan gangguan kepada pelanggan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Diperlukan juga buffer sistem cadangan untuk wilayah-wilayah yang kerap mengalami tekanan air rendah. PDAM perlu segera mengembangkan platform layanan digital yang memungkinkan pelanggan melakukan pendaftaran sambungan baru, perubahan data, hingga pengaduan secara online. Penerapan aplikasi mobile berbasis Android/iOS, integrasi sistem pembayaran daring, serta fitur pelacakan status layanan akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan pelanggan. Inovasi ini penting untuk menjawab tuntutan layanan publik di era digital dan menjangkau pelanggan di luar jam kerja kantor. Perlunya PDAM kota Gorontalo meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya kepada pelanggan dalam upaya menciptakan pelayanan air bersih yang responsif, andal, dan modern sehingga akan berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat.

REFERENSI

Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, *3*(2), 10.

Ajewumi, O. E. (2024). The Influence of Agile Organizational Design on Employee Engagement and Performance in the Digital Age. *International Journal of Research Publication and Reviews*, *5*(10), 25–39.

Al Wael, H., Abdallah, W., Ghura, H., & Buallay, A. (2024). Factors influencing artificial intelligence adoption in the accounting profession: the case of public sector in Kuwait. *Competitiveness*

Review, *34*(1), 3–27.

Alkhwaldi, A. F., Alobidyeen, B., Abdulmuhsin, A. A., & Al-Okaily, M. (2023). Investigating the antecedents of HRIS adoption in public sector organizations: integration of UTAUT and TTF. *International Journal of Organizational Analysis*, *31*(7), 3251–3274.

Butt, A., Ahmad, H., Ali, F., Muzaffar, A., & Shafique, M. N. (2023). Engaging the customer with augmented reality and employee services to enhance equity and loyalty. *International Journal of Retail and Distribution Management*, *51*(5), 629–652.

Chandra, T., Wijaya, E., Suryadiningrat, A., Chandra, S., & Chandra, J. (2023). Corporate Taxpayer Satisfaction and Compliance Analysis at Pratama Dumai Tax Office: Review of the Service System. *Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, *1*(2), 429–442.

Chikazhe, L., Siziba, S., Bhebhe, T., Sifile, O., & Nyagadza, B. (2023). Fleet management system, perceived service quality and the public health sector performance in Zimbabwe. *International Journal of Public Sector Management*, *36*(2), 113–129.

Daryatno, A., & Hayuningrum, R. S. (2020). Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar Tahun 2019. *JIPE: Jurnal Ilmiah Ilmu …*, *4*(2), 147–152.

Dinata, S. N., Rahayu, S., & Kalsum, U. (2024). Kepuasan Konsumen Pdam Lematang Enim the Influence of Product Quality and Price on Consumer. *Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, *1*(5), 3046–4560.

Fillmore, S. D., & Paveglio, T. B. (2023). Use of the Wildland Fire Decision Support System (WFDSS) for full suppression and managed fires within the Southwestern Region of the US Forest Service. *International Journal of Wildland Fire*, *32*(4), 622–635.

Groth, K. M., Al-Douri, A., West, M., Hartmann, K., Saur, G., & Buttner, W. (2024). Design and requirements of a hydrogen component reliability database (HyCReD). *International Journal of Hydrogen Energy*, *51*, 1023–1037.

Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, *2*(1), 255–269.

Kouam, A. W. F. (2024). Mastering Validity and Reliability in Academic Research: Meaning and Significance. *International Journal of Research Publications*, *144*(1).

Kravariti, F., Tasoulis, K., Scullion, H., & Alali, M. K. (2023). Talent management and performance in the public sector: the role of organisational and line managerial support for development. *International Journal of Human Resource Management*, *34*(9), 1782–1807.

Nanda, M., Lubis, P. M. A., Utami, P. A., & Sadia, H. (2023). Analisis Efektivitas Dan Keberlanjutan Sistem Air Bersih Di Desa Suka Rande, Kecamatan Kutalimbaru, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. *Journal Of Social Science Research*, *3*, 7825--7832.

Oktohandoko, M. Q. (2019). Pengelolaan Sumberdaya Air pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Yogyakarta Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 85/PUU-XI/2013. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, *2*(2), 105.

Paradis, I., Syamsudin, U., & Rantau, M. I. (2024). Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(8), 491–528.

Rahimi. (2024). Validity and reliability of artificial intelligence chatbots as public sources of information on endodontics. *Cardiff University*, *3*(3), 305–314.

Semenets-Orlova, I., Kushnir, V., Rodchenko, L., Chernenko, I., Druz, O., & Rudenko, M. (2023). Organizational Development and Educational Changes Management in Public Sector (Case of Public Administration During War Time). *International Journal of Professional Business Review*, *8*(4), 1–15.

Shafaei, A., & Nejati, M. (2024). Creating meaningful work for employees: The role of inclusive leadership. *Human Resource Development Quarterly*, *35*(2), 189–211.

Souza, J. S., Reis, E. A., Godman, B., Campbell, S. M., Meyer, J. C., Sena, L. W. P., & Godói, I. P. D. (2024). Users' Perceptions of Access to and Quality of Unified Health System Services in Brazil: A Cross-Sectional Study and Implications to Healthcare Management Challenges. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *21*(6).

https://doi.org/10.3390/ijerph21060721
Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, *6*(2), 1–9.
Wulandari, N. sandra ayu. (2019). Strategi peningkatan kualitas pelayanan penyedia air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) tirta galuh kabupaten ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *6*(3), 1–23.
Yilmaz, F. G. K., Yilmaz, R., & Ceylan, M. (2024). Generative Artificial Intelligence Acceptance Scale: A Validity and Reliability Study. *International Journal of Human-Computer Interaction*, *40*(24), 8703–8715.
Zaenuddin, K. (2024). *Responsivitas Penyelenggaraan Layanan Publik di Kabupaten Banteng* (Issue February).