

PELAYANAN PENYEDIAAN AIR MINUM DALAM PERSPEKTIF *NEW PUBLIC SERVICE* (STUDI PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM WAY RILAU KOTA BANDAR LAMPUNG)

Skripsi

Oleh
IQLIMA SALSABILA
2256041019



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

PELAYANAN PENYEDIAAN AIR MINUM DALAM PERSPEKTIF *NEW PUBLIC SERVICE* (STUDI PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM WAY RILAU KOTA BANDAR LAMPUNG)

**Oleh
IQLIMA SALSABILA**

Skripsi

**Sebagai Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PELAYANAN PENYEDIAAN AIR MINUM DALAM PERSPEKTIF *NEW PUBLIC SERVICE* (STUDI PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM WAY RILAU KOTA BANDAR LAMPUNG)

By

IQLIMA SALSABILA

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung dalam perspektif *New Public Service*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau telah bergerak ke arah nilai-nilai *New Public Service*, terutama melalui pengakuan bahwa air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat, adanya upaya perluasan layanan, saluran pengaduan, pengawasan internal dan eksternal, serta sikap petugas yang berupaya melayani masyarakat. Namun, nilai tersebut belum sepenuhnya menjadi pengalaman yang konsisten bagi warga. Masyarakat masih menghadapi persoalan pada pemerataan distribusi, kepastian aliran air, keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan tindak lanjut, tata kelola program strategis yang berdampak pada kepercayaan publik dan pelayanan air minum serta keseimbangan antara kewajiban membayar dan hak memperoleh air bersih yang layak. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau masih berada dalam tarik-menarik antara orientasi kewargaan, tuntutan kelembagaan sebagai BUMD, dan mekanisme administratif dalam penyelenggaraan layanan. Dengan demikian, pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau sudah mengarah pada pelayanan berbasis warga, tetapi masih perlu diperkuat agar lebih adil, terbuka, bertanggung jawab, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *New Public Service*, Pelayanan Air Minum, Akuntabilitas.

ABSTRACT

DRINKING WATER SUPPLY SERVICES IN THE PERSPECTIVE OF NEW PUBLIC SERVICE (A STUDY AT PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM WAY RILAU BANDAR LAMPUNG CITY)

By

IQLIMA SALSABILA

This study aims to analyze drinking water supply services at Perumda Air Minum Way Rilau, Bandar Lampung City, from the perspective of New Public Service. This research uses a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observation, and documentation. The results show that the services provided by Perumda Air Minum Way Rilau have moved toward the values of New Public Service, particularly through the recognition of clean water as a basic public need, efforts to expand services, the availability of complaint channels, internal and external supervision, and the efforts of service officers to serve the community. However, these values have not yet become a consistent experience for citizens. The community still faces problems related to equitable water distribution, certainty of water flow, openness of service information, clarity of follow-up actions, governance of strategic programs that affect public trust and drinking water services, as well as the balance between the obligation to pay and the right to obtain proper clean water. The findings also show that the services of Perumda Air Minum Way Rilau remain in a dynamic tension between a citizenship-oriented approach, institutional demands as a region-owned enterprise, and administrative mechanisms in service delivery. Therefore, drinking water supply services at Perumda Air Minum Way Rilau have moved toward citizen-based services, but they still need to be strengthened to become more equitable, transparent, accountable, and sustainable.

Keywords: *New Public Service, Drinking Water Services, Accountability.*

Judul Skripsi : **PELAYANAN PENYEDIAAN AIR MINUM
DALAM PERSPEKTIF *NEW PUBLIC
SERVICE* (STUDI PADA PERUSAHAAN
UMUM DAERAH AIR MINUM WAY
RILAU KOTA BANDAR LAMPUNG)**

Nama Mahasiswa : **Iqfima Salsabila**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2256041019

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA.

NIP. 19821211 200604 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si.

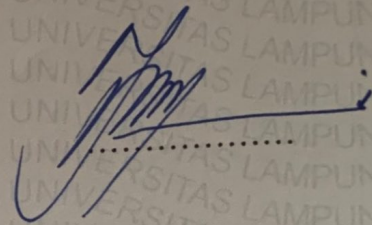
NIP. 19700914 200604 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

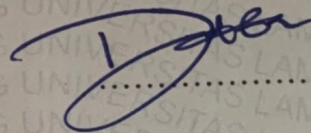
Ketua

: **Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA.**



Penguji Utama

: **Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 03 Juni 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 03 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Iqlima Salsabila
NPM. 2256041019

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Iqlima Salsabila, dilahirkan di Kotabumi Kabupaten Lampung Utara pada tanggal 06 November 2003, penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Tafdal dan Ibu Maini Erita. Penulis memulai Pendidikan pada tahun 2009 di TK RA Tunas Harapan. Setelah itu, penulis menempuh Pendidikan dasar di SD Negeri 04 Tanjung Aman dan menyelesaikannya pada tahun 2016. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP IT Insan Robbani hingga lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis menempuh pendidikan menengah atas di SMA Negeri 01 Kotabumi dan berhasil selesai pada tahun 2022.

Pada tahun 2022, penulis diterima sebagai mahasiswi jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan di lingkungan kampus. Penulis bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA). Pada periode 2023-2025, penulis menjadi bagian dari bidang DAIN (Data dan Informasi).

Pada bulan Januari-Februari 2025 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bina Karya Baru, Kecamatan Putra Rumbia, Kabupaten Lampung Tengah. Kemudian, pada bulan Februari-Juni 2025 penulis melaksanakan Magang MBKM FISIP Unila di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

MOTTO

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”

(Q.S Al-Ghafir:44)

“Maka sesungguhnya kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Allah lah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyirah, 6-8)

It's fine to fake until you make it, until you do, until it's true

Taylor Swift

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

Dengan rahmat, nikmat, serta karunia-Nya yang tidak pernah putus, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa setiap proses yang dilalui dari awal hingga akhir tidak akan terasa mungkin tanpa pertolongan dan izin-Nya. Karena itu, dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Kedua Orang Tuaku Tercinta Ayah dan Ibu

Terima kasih atas cinta yang tidak pernah berkurang, doa yang selalu mengiringi, serta dukungan yang tidak henti diberikan. Kalian adalah rumah, tempat penulis kembali, sekaligus kekuatan utama yang membuat penulis mampu bertahan dan terus melangkah sampai sejauh ini

Para Dosen dan Civitas Akademika

Terimakasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan.

Almamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis memanjatkan puji dan syukur atas segala rahmat, nikmat, serta pertolonganNya. Berkat izin dan kehendak-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pelayanan Penyediaan Air Minum dalam Perspektif *New Public Service* (Studi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung)**” dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa perjalanan menempuh perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini bukanlah hal yang sederhana. Ada berbagai keterbatasan, tantangan, dan hambatan yang sempat muncul dalam setiap tahapannya. Namun, dengan doa, dukungan, arahan, serta bantuan dari banyak pihak dan tentu atas pertolongan Allah SWT penulis dapat melewati seluruh proses tersebut hingga skripsi ini terselesaikan. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis dengan setulus hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M.P.A. selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi, dengan senantiasa membimbing penulis sejak awal perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini. Terimakasih tetap meluangkan waktu untuk memberikan arahan, koreksi, dan masukan yang sangat membantu, sekaligus menjadi tempat penulis menyampaikan berbagai kendala selama proses perkuliahan. Semoga Allah SWT senantiasa menganugerahkan kesehatan dan keberkahan yang berlimpah kepada Bapak.
2. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku Dosen Penguji dan Pembahas, yang telah memberikan banyak pengetahuan dan wawasan selama penulis menempuh perkuliahan, serta menyampaikan saran yang sangat berarti

dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam setiap aktivitas Ibu.

3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Susana Indriyanti Caturiani, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Seluruh dosen Jurusan Administrasi Negara, yang telah membagikan ilmu dan pembelajaran berharga selama masa studi. Penulis berharap segala ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal dalam kehidupan dan dunia kerja ke depannya, serta menjadi amal jariyah bagi Bapak dan Ibu dosen.
6. Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, yang telah banyak membantu penulis dalam berbagai keperluan administrasi dan pengurusan berkas sejak awal perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan.
7. Bunda Maini Erita dan Bapak Tafdal, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa yang tak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, kalian mungkin tidak selalu mengucapkannya, tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini, adalah bagian dari doa dan harapan kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu, dan kebahagiaan yang telah kalian berikan. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang panjang untuk Bapak dan Bunda agar selalu bisa menyaksikan dan menyertai setiap langkah perjalanan penulis kedepannya.
8. Untuk abang sepupu penulis, Ananda Rusadi, S. Kep. terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan semangat yang diberikan selama perjalanan penyusunan skripsi ini. Hal-hal kecil yang diberikan tanpa sadar menjadi penguat di tengah proses yang tidak selalu mudah.
9. Haura, Eca, Abel dan Rahma, terimakasih telah menjadi rumah dan tempat pulang ternyaman untuk penulis. Dibalik kata-kata pedas yang selalu

dilontarkan satu sama lain, ada hati baik yang selalu siap menyediakan bahu untuk bersandar dan hadir tanpa syarat di kehidupan penulis. Terima kasih untuk seluruh kehangatan dan setiap bantuan kala itu hingga kini. Rasa maaf atas segala kata, sikap, atau luka yang mungkin pernah meninggalkan bekas. Semoga persahabatan ini kekal dan selalu utuh.

10. Keiko, teman pertama yang hadir di awal langkah penulis di dunia perkuliahan. Terima kasih telah menjadi teman di masa-masa penulis masih belajar menyesuaikan diri, memahami banyak hal, dan bertahan sampai sejauh ini. Nabilla PA, di balik panjangnya perjalanan ini, ada banyak hal kecil yang mungkin terlihat sederhana, tetapi justru menjadi alasan penulis mampu bertahan hingga akhir.
11. Adepe, Athaya, Fairuz, Aldi dan Fauzan, terimakasih sudah menjadi teman yang baik untuk penulis, kebersamaan penulis sampai saat ini. Bersama kalian, hari-hari di kampus berubah menjadi cerita yang layak dikenang. Canda, tawa, hingga diskusi larut malam menjadi bagian dari perjuangan yang tidak terasa sendiri. Terima kasih pula atas segala bantuan, dukungan dan semangat yang kalian berikan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Kalian bukan sekedar teman, tapi bagian dari perjalanan yang akan selalu hidup dalam ingatan penulis.
12. Adepe, Maytra, Bidah dan Keiko terima kasih telah berjalan bersama penulis dalam salah satu fase paling panjang dan penuh cerita ini. Kalian bukan hanya hadir sebagai teman, tetapi juga sebagai orang-orang yang membuat penulis percaya bahwa proses sesulit apa pun tetap bisa dilewati ketika tidak dijalani sendirian. Semoga langkah kita setelah ini selalu dipenuhi hal-hal baik, cita-cita yang tercapai, dan persahabatan yang tetap tumbuh meskipun waktu membawa kita ke jalan yang berbeda.
13. Alya dan Safira, terima kasih karena telah hadir dan menjadi teman seperjuangan penulis selama menjalani masa magang di Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Terima kasih untuk setiap cerita, tawa, bantuan, dan kebersamaan yang tanpa sadar membuat proses magang ini terasa jauh lebih menyenangkan untuk dilewati.

14. Untuk teman-teman KKN, terima kasih untuk setiap kebersamaan, cerita, dan pengalaman yang pernah dilewati bersama selama masa pengabdian ini. Kehadiran kalian menjadi bagian kecil yang berarti dalam perjalanan penulis, dan kenangan tentang itu akan selalu tersimpan dengan baik.
15. Untuk Devan dan Andi, terima kasih sudah menemani dan membantu penulis selama menjalani masa perkuliahan ini. Terima kasih untuk setiap dukungan, candaan, dan kebersamaan yang membuat proses ini terasa lebih ringan untuk dijalani. Semoga sukses selalu menyertai langkah kalian ke depannya.
16. Kepada seluruh teman serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas setiap doa, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan.
17. Terima kasih untuk diri sendiri Iqlima Salsabila. Terima kasih selalu mau belajar, dan selalu memberikan yang terbaik di setiap langkah serta tetap terbuka untuk hal-hal baru yang sebelumnya terasa asing dan tidak mudah. Semua hal ini tidak akan pernah ada jika penulis di masa lalu tidak memberanikan diri mencoba segala kesempatan yang datang dan tetap berjalan meski tidak selalu tahu ke mana arah pasti akan membawa. Ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tapi juga tentang bagaimana bertumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat dan dewasa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi substansi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan keilmuan, serta menjadi referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan sesuai dengan konteks penelitian.

Bandar Lampung, 03 Juni 2026

Penulis

Iqlima Salsabila

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Pelayanan Publik	13
2.2.1 Asas Pelayanan Publik	14
2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	15
2.3. Kualitas Pelayanan	16
2.4. <i>New Public Service</i>	17
2.3. Perusahaan Daerah Air Minum	25
2.4. Kerangka Pemikiran	26
III. METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian	28
3.2. Fokus Penelitian	28
3.3. Lokasi Penelitian	31
3.4. Sumber Data	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data	32
3.6. Teknik Analisis Data	35
3.7. Teknik Keabsahan Data	36

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Perumda Air Minum Way Rilau Bandar Lampung.....	39
4.1.2 Visi dan Misi Perumda Air Minum Way Rilau Bandar Lampung.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Way Rilau Bandar Lampung.....	41
4.2. Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Melayani Warga Negara, bukan Customer.....	42
4.2.2 Mengutamakan Kepentingan Publik	50
4.2.3 Mengutamakan Kewargaan di Atas Orientasi Kewirausahaan .	59
4.2.4 Berpikir Strategis dan Bertindak Demokratis	66
4.2.5 Tahu Kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana	73
4.2.6 Melayani, Bukan Mengarahkan	83
4.2.7 Mengutamakan Manusia, Bukan Sekadar Produktivitas	88
4.3. Pembahasan	91
4.3.1 Melayani Warga Negara bukan <i>Customer</i>	91
4.3.2 Mengutamakan Kepentingan Publik	94
4.3.3 Kewarganegaraan Lebih Berharga daripada Kewirausahaan....	98
4.3.4 Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis	103
4.3.5 Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana	106
4.3.6 Melayani bukan Mengarahkan.....	108
4.3.7 Mengutamakan Manusia, bukan Sekadar Produktivitas	111
V. PENUTUP	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Keterbatasan Penelitian	115
5.3 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 2. Struktur Organisasi Perumda Air Minum Way Rilau Bandar Lampung	41
Gambar 3. Kenaikan Jumlah Pelanggan Perumda Air Minum Way Rilau	43
Gambar 4. Pemberitaan Air Tidak Mengalir di RT 15 Kelurahan Bumi Raya	49
Gambar 5. Perbedaan Skematik Reguler dan KPBU SPAM Kota Bandar Lampung	53
Gambar 6. SK Tarif Pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau Bandar Lampung	60
Gambar 7. Pemberitahuan Perbaikan terkait Gangguan Distribusi	69
Gambar 8. Dokumentasi Instagram Terkait Penanganan Kebocoran Pipa	80
Gambar 9. Keluhan Pelanggan di GMAPS.....	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Zona Wilayah Pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau	3
Tabel 2. Laporan Masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung..	6
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. Perbandingan Paradigma Administrasi	17
Tabel 5. Informan Penelitian	33
Tabel 6. Alur Penanganan Gangguan Perumda Air Minum Way Rilau Bandar Lampung.....	77

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Air adalah kebutuhan mendasar manusia yang memiliki peran strategis dalam mendukung kehidupan dan kesejahteraan masyarakat. Penyediaan air minum di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air yang menegaskan bahwa pemenuhan kebutuhan air bagi masyarakat merupakan hal yang diutamakan dalam pengelolaan sumber daya air. Kebutuhan ini mencakup pemanfaatan air untuk keperluan sehari-hari seperti konsumsi, ibadah, kebersihan, serta sanitasi. Oleh karena itu, ketersediaan air bersih yang layak dan aman untuk digunakan menjadi bagian penting dalam menjamin kesehatan dan kualitas hidup masyarakat.

Kesejahteraan masyarakat juga sangat bergantung pada kapasitas pemerintah dalam memastikan pengelolaan sumber daya air yang berkeadilan dan berkelanjutan. (Paradis dkk., 2024) menyebutkan bahwa pengelolaan air tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan, tetapi juga dengan kualitas dan efektivitas distribusinya agar mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat (Riska Kartini, 2023) yang mengungkapkan bahwasanya peningkatan populasi berbanding lurus dengan meningkatnya kebutuhan terhadap air bersih, sehingga pengelolaan air harus menjadi prioritas utama pemerintah. Ketika akses air bersih terganggu, pengaruhnya tidak hanya berfokus pada masyarakat, melainkan juga pada aspek sosial dan ekonomi.

Dalam ranah penyelenggaraan pemerintahan, Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) menegaskan bahwa penguasaan negara atas bumi, air, dan seluruh kekayaan alam yang terkandung di dalamnya harus diarahkan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Sebagai implementasi dari mandat konstitusional tersebut, pemerintah diberikan kewenangan untuk membentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka menyediakan layanan publik yang bersifat strategis dan esensial. Salah satu wujud dibentuk berdasarkan kewenangan tersebut ialah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang memiliki tugas utama dalam penyediaan akses air bersih sebagai kebutuhan dasar masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugasnya, PDAM memiliki tanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang prima guna menciptakan kepuasan bagi pelanggan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Janah dkk., 2024) ini menegaskan bahwasanya setiap institusi penyelenggara publik wajib memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Salah satu contoh pelaksanaannya dapat dilihat pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung, yang didirikan menurut Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 1976. Keberadaan Perumda Air Minum Way Rilau ini memiliki peran strategis dalam menyediakan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Bandar Lampung yang berjumlah sekitar 1.237.630 jiwa dan tersebar di 20 kecamatan serta 126 desa. Sebagai BUMD, Perumda Air Minum Way Rilau bertanggung jawab mengelola sistem penyediaan air minum beserta sarana pendukungnya untuk menjamin terselenggaranya layanan air minum yang adil, merata, dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat. Hingga saat ini, layanan distribusi air bersih telah mencakup 18 kecamatan, sementara dua kecamatan lainnya masih belum terjangkau oleh sistem distribusi tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa cakupan pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau belum sepenuhnya menjangkau seluruh wilayah Kota Bandar Lampung. Meskipun sebagian besar kecamatan telah memperoleh layanan distribusi air bersih, masih adanya wilayah yang belum terlayani mencerminkan belum meratanya akses masyarakat terhadap pelayanan air minum. Hal ini menjadi penting karena Perumda Air Minum Way Rilau sebagai BUMD tidak hanya bertugas menyediakan air bersih, tetapi juga menjamin agar pelayanan tersebut dapat diterima secara adil dan merata oleh masyarakat. Dengan demikian, belum terjangkaunya seluruh wilayah pelayanan dapat dipahami sebagai indikasi awal adanya ketimpangan akses layanan air bersih yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Perumda Air Minum Way Rilau.

Perumda Air Minum Way Rilau membagi wilayah layanannya menjadi tujuh zona untuk mempermudah pengelolaan dan pendistribusian air. Sebaran zona pelayanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1, yang memperlihatkan bagaimana wilayah Kota Bandar Lampung dibagi ke dalam beberapa area distribusi air oleh Perumda Air Minum Way Rilau.

Tabel 1. Zona Wilayah Pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau

Zona	Wilayah
300	Kemiling
231	Tanjung Karang Barat
185	Kedaton, Way Halim dan Tanjung Karang Barat
145	Teluk Betung Utara, Enggal dan Tanjung Karang Pusat
075	Teluk Betung Barat, Bumi Waras, Teluk Betung Selatan, Panjang
108	Teluk Betung Utara
120	Way Kandis

Sumber: Perumda Air Minum Way Rilau tahun 2021.

Berdasarkan Tabel 1, pembagian zona wilayah pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau merupakan bentuk pengelompokan area distribusi air bersih yang digunakan untuk mempermudah penyelenggaraan layanan. Zona pelayanan berfungsi sebagai acuan dalam pengaturan wilayah kerja, pengelolaan jaringan distribusi, pemantauan aliran air, serta penanganan kendala teknis maupun administratif yang terjadi dalam pelayanan kepada

pelanggan. Melalui sistem zonasi, Perumda Air Minum Way Rilau dapat mengidentifikasi wilayah pelayanan secara lebih sistematis sehingga proses pengawasan, pemeliharaan sarana, dan pengendalian distribusi air dapat dilakukan dengan lebih terarah. Oleh karena itu, pembagian zona wilayah tidak hanya menunjukkan batas area pelayanan, tetapi juga menggambarkan mekanisme pengelolaan distribusi air bersih yang digunakan Perumda Air Minum Way Rilau dalam menjalankan fungsi pelayanan publiknya.

Wilayah layanan Perumda Air Minum Way Rilau yang luas dilayani oleh jumlah pelanggan yang besar. Kondisi ini menunjukkan tingginya tingkat ketergantungan masyarakat Kota Bandar Lampung terhadap Perumda Air Minum Way Rilau dalam memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari, sekaligus menegaskan pentingnya penyediaan layanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan di sektor air minum.

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan Internal Perumda Air Minum Way Rilau, jumlah pelanggan PDAM di Kota Bandar Lampung tercatat sebanyak 57.428 pelanggan. Capaian ini mencerminkan tingkat pelayanan PDAM dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat perkotaan serta menunjukkan peran strategis Kota Bandar Lampung dalam sistem penyediaan air minum di Provinsi Lampung.

Penyediaan layanan air bersih pada dasarnya merupakan elemen utama dalam pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Namun demikian, pelaksanaannya di Kota Bandar Lampung masih menghadapi sejumlah hambatan yang berdampak pada kualitas dan keberlanjutan layanan yang diterima oleh masyarakat.

Meskipun jumlah pelanggan dan volume air yang disalurkan terlihat cukup besar, angka tersebut tidak serta-merta mencerminkan terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara merata. Salah satu permasalahan krusial yang muncul adalah kasus dugaan korupsi dalam proyek Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Perumda Air Minum Way Rilau. Proyek yang pada awalnya dirancang untuk memperluas akses dan meningkatkan distribusi air bersih kepada masyarakat, justru diwarnai dengan penyimpangan anggaran dan

ketidaksesuaian pekerjaan dengan spesifikasi teknis. Berdasarkan laporan (suaralampung.id, 2024), penyimpangan tersebut menyebabkan pembengkakan biaya dan menimbulkan kerugian negara mencapai kurang lebih Rp19,8 miliar. Konsekuensinya, pelaksanaan proyek tidak berjalan optimal sehingga berdampak pada keterhambatan peningkatan layanan air bersih kepada masyarakat.

Selain persoalan tersebut, kinerja pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau juga memperoleh perhatian serius dari Pemerintah Daerah. Wali Kota Bandar Lampung, Eva Dwiana, secara terbuka menyampaikan kritik terhadap ketidakmaksimalan Perumda Air Minum Way Rilau dalam merespons kebutuhan masyarakat, terutama terkait gangguan aliran air dan lambannya penanganan pengaduan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih belum memadai. Sebagai BUMD, Perumda Air Minum Way Rilau dituntut untuk meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, serta keandalan dalam distribusi air bersih bagi masyarakat Kota Bandar Lampung (Radar Lampung, 2025).

Selanjutnya, persoalan pelayanan PDAM tersebut juga tercermin laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun 2025. Ombudsman berfungsi sebagai lembaga negara yang berwenang untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai prinsip keadilan, transparansi, dan bebas dari praktik maladministrasi. Lembaga ini menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan penyimpangan prosedur maupun ketidakprofesionalan penyelenggara layanan publik (Antonius Sujata dkk., 2002).

Adanya laporan terkait Perumda Air Minum Way Rilau menjadi indikasi adanya ketidakpuasan masyarakat dan menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek responsivitas dan penyelesaian keluhan. Bentuk nyata dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau dapat dilihat melalui jumlah laporan yang

masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun 2025, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Laporan Masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung

Jenis Pengaduan	Jumlah
Distribusi air tidak mengalir	18
Pencabutan standmeter & pemotongan pipa	1
Perpipaan air (kebocoran, pemasangan)	8
Tagihan Air	6
Kelayakan Air	1
Kepegawaian	1
Jumlah	35

***Sumber:** Data Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2025, diolah oleh peneliti 2026*

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa pelayanan penyediaan air minum yang diselenggarakan oleh Perumda Air Minum Way Rilau masih menghadapi sejumlah persoalan mendasar. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, seperti keandalan sistem distribusi air, tetapi juga mencakup aspek pelayanan, khususnya dalam hal responsivitas terhadap keluhan dan pengaduan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di sektor penyediaan air minum masih memerlukan perhatian dan perbaikan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

Pelayanan penyediaan air minum merupakan bagian dari pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik dituntut tidak hanya menyediakan layanan secara fisik, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan tersebut dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Munculnya berbagai keluhan masyarakat dapat dipahami sebagai bentuk ekspresi atas belum terpenuhinya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang seharusnya mereka terima sebagai warga negara.

Adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan air bersih mengindikasikan bahwa penyelenggaraan layanan tidak cukup hanya dinilai dari tersedianya infrastruktur distribusi, tetapi juga perlu dilihat dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat tidak semestinya hanya ditempatkan sebagai penerima layanan, melainkan juga sebagai pihak yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang adil, responsif, dan sesuai dengan kepentingannya. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu menempatkan masyarakat sebagai pusat orientasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Paradigma *New Public Service* menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk digunakan dalam menganalisis persoalan tersebut. Paradigma ini memandang rakyat sebagai pemilik pemerintah dan menempatkan kepentingan publik sebagai hasil dari proses demokratisasi serta partisipasi masyarakat dalam merespons isu-isu bersama. Dalam paradigma *New Public Service*, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai proses administratif, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam melayani warga negara dengan mengedepankan kepentingan publik. Salah satu prinsip utama dalam *New Public Service* adalah mementingkan kepentingan publik, yaitu menempatkan masyarakat sebagai aktor penting dalam merumuskan kebutuhan dan kepentingannya. Dengan demikian, paradigma *New Public Service* digunakan dalam penelitian ini sebagai pendekatan untuk memahami sejauh mana pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau telah berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan air bersih.

Dalam penyelenggaraan pelayanan air bersih, masih diperlukan kajian yang tidak hanya menempatkan pelayanan PDAM sebagai persoalan teknis penyediaan dan distribusi air, tetapi juga sebagai bagian dari tanggung jawab pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan air bersih sebagai kebutuhan dasar tidak cukup hanya dinilai dari ketersediaan layanan, melainkan juga dari kemampuan penyelenggara dalam memahami kebutuhan masyarakat, merespons keluhan, serta menjamin terpenuhinya

kepentingan publik. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah kajian tersebut dengan menganalisis pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung melalui perspektif *New Public Service*, khususnya prinsip mementingkan kepentingan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti perlu untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau, penulis tertarik untuk melaksanakan riset mengenai “Pelayanan Penyediaan Air Minum dalam Perspektif *New Public Service* (Studi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung).”

1.2. Rumusan Masalah

Menurut uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana pelayanan penyediaan air minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung dalam perspektif *New Public Service*?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan penyediaan air minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Bandar Lampung dalam perspektif *New Public Service*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis. Adapun manfaat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam memahami penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik pada BUMD, terutama dalam konteks pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau Bandar Lampung sebagai penyedia layanan air bersih bagi masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini mampu menjadi rujukan dalam melakukan evaluasi dan referensi bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada PDAM. Hasil penelitian harapannya mampu memberikan masukan dalam mekanisme pelayanan agar lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan air bersih, terutama dalam pelaksanaan layanan yang sesuai dengan prinsip *New Public Service*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya berperan penting dalam membangun landasan teoritis serta memperkuat argumentasi yang dikemukakan dalam penelitian ini. Melalui penelaahan terhadap berbagai studi sebelumnya, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai sejauh mana topik serupa telah diteliti, temuan-temuan apa yang telah dihasilkan, serta aspek-aspek mana yang masih memerlukan kajian lebih mendalam. Dengan demikian, telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu menjadi langkah penting dalam menentukan arah dan fokus penelitian, merumuskan metode yang tepat, serta mengidentifikasi kontribusi baru yang diharapkan dari penelitian ini terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian, Penulis & Tahun	Teori dan Metode	Hasil Penelitian
Analisis Inovasi Roti 7 Lapis (Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis) Di Kota Surabaya Dalam Perspektif New Public Service. Fitriana, A.R.D. (2024)	Penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan Paradigma <i>New Public Service</i> .	Inovasi “Roti 7 Lapis” dalam pelayanan pemadaman kebakaran gratis di Kota Surabaya mencerminkan penerapan nilai-nilai <i>New Public Service</i> . Pelayanan diarahkan pada peningkatan responsivitas, akuntabilitas, kolaborasi, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat. Inovasi tersebut juga memperkuat kepercayaan publik karena pemerintah tidak hanya menekankan kecepatan layanan,

Judul Penelitian, Penulis & Tahun	Teori dan Metode	Hasil Penelitian
Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP Di Kecamatan Tallo Kota Makassar (Azmi dkk., 2022)	Penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan Paradigma <i>New Public Service</i> .	tetapi juga kualitas hubungan antara petugas dan masyarakat. Kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo masih belum optimal. Permasalahan pelayanan dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah pegawai, rendahnya kedisiplinan petugas, serta pembagian tugas yang belum efektif. Keadaan tersebut berdampak pada terhambatnya proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Muaro Jambi Unit Metro Mendalo dalam Menangani Keluhan Pelanggan Yuliani (2025).	Penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan Teori Responsivitas.	Responsivitas PDAM Tirta Muaro Jambi Unit Metro Mendalo dalam menangani keluhan pelanggan masih belum optimal. Hambatan pelayanan terlihat dari sentralisasi manajerial, keterbatasan sumber daya dan modal, belum adanya standar waktu pelayanan, serta belum tersedianya saluran umpan balik yang memadai. Keluhan terkait air tidak mengalir menjadi salah satu masalah dominan dalam pelayanan PDAM.
Penerapan New Public Service (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo Minarti Hadi (2023).	Penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan Paradigma <i>New Public Service</i> .	Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Tallo masih rendah akibat kekurangan pegawai dan rendahnya kedisiplinan petugas. Kondisi ini menghambat pelayanan E-KTP karena satu petugas harus menangani beberapa tugas sekaligus. Dalam perspektif <i>New Public Service</i> , penelitian

Judul Penelitian, Penulis & Tahun	Teori dan Metode	Hasil Penelitian
Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum pada Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka (Fetni dkk., 2023)	Penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan Teori kualitas pelayanan/ SERVQUAL.	tersebut menekankan pentingnya partisipasi warga, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan PDAM Tirta Simbune pada pelayanan air bersih di Kecamatan Tirawuta tergolong cukup baik pada aspek keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Namun, aspek sarana dan prasarana masih memerlukan perbaikan. Mutu pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor internal, seperti fasilitas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan karyawan, dan kecepatan respons, serta faktor eksternal seperti hubungan dengan pelanggan dan kondisi musim.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, (2026).

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki relevansi dengan sejumlah penelitian sebelumnya yang membahas penerapan prinsip *New Public Service* pada penyelenggaraan pelayanan. Namun demikian, penelitian ini menghadirkan pembaruan dengan menyoroti celah yang belum banyak diteliti. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menggunakan prinsip Denhardt & Denhardt (2003) untuk mengetahui perspektif *New Public Service* dilakukan di Perumda Air Minum Way Rilau Bandar Lampung, yang menjadi pembeda signifikan dari penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada wilayah lain.

2.2. Pelayanan Publik

Pemerintah tidak hanya mengelola jalannya negara dan mendorong pembangunan ia juga memiliki tugas besar dalam melayani rakyat. Menyediakan layanan publik yang baik merupakan bagian penting dari cara kerja pemerintahan modern. Intinya adalah memastikan pemerintah dan publik terhubung erat dengan menawarkan layanan yang andal dan efektif Rohman & Hanafi dalam (Habibi dkk., 2022).

Pelayanan publik berarti menawarkan bantuan atau dukungan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok yang peduli terhadap organisasi, dengan mematuhi aturan dan cara kerja yang telah ditetapkan. Pemerintah pada dasarnya adalah layanan bagi masyarakat. Pemerintah diciptakan bukan untuk mengurus dirinya sendiri, melainkan untuk membantu masyarakat dan memastikan setiap orang dapat menggunakan keterampilan dan ide mereka untuk mencapai tujuan bersama Rasyid (2000) dalam (Hardiansyah, 2019).

Sedangkan Mahmudi (2010) dalam (Ahmad Mustanir, 2022) mengatakan bahwa pelayanan publik meliputi seluruh aktivitas yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik serta realisasi peraturan perundang-undangan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan inti dari keberadaan dan fungsi pemerintah itu sendiri. Pemerintah tidak hanya berperan sebagai pengatur dan pembuat kebijakan, tetapi juga sebagai pelayan yang bertanggung jawab memastikan kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi melalui layanan yang adil, efektif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

2.2.1 Asas Pelayanan Publik

Asas Pelayanan Publik Berikut asas-asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009:

1. Kepentingan umum, yakni asas yang menempatkan ketentuan hukum, kepatutan, keteraturan, serta keadilan sebagai dasar dalam setiap kebijakan pemerintahan
2. Kepastian hukum, artinya menekankan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan aturan hukum yang berlaku
3. Kesamaan hak, artinya tiap warga berhak memperoleh akses yang setara terhadap pelayanan publik
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pelayanan publik dijalankan dengan memperhatikan keseimbangan antara hak yang diterima masyarakat dan kewajiban yang harus dipenuhi
5. Keprofesionalan, artinya menuntut aparatur atau pihak penyelenggara untuk melaksanakan tugas secara profesional
6. Partisipatif, artinya menegaskan perlunya keterlibatan semua pihak dalam proses pelayanan publik
7. Persamaan perilaku/tidak diskriminatif, merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk memperhatikan kepentingan seluruh pihak secara adil tanpa adanya diskriminasi
8. Keterbukaan, yakni pemberian hak kepada masyarakat untuk mengakses informasi yang akurat, jujur, serta bebas dari diskriminasi, dengan tetap menjaga perlindungan terhadap hak-hak pribadi, kepentingan kelompok, dan kerahasiaan negara
9. Akuntabilitas, setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan layanan secara efektif dan efisien
10. Fasilitasi serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu penyediaan layanan yang berkeadilan dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus kelompok masyarakat yang berada dalam kondisi rentan;

11. Ketepatan waktu, mengandung makna bahwa setiap bentuk pelayanan dan pelaksanaan tugas harus dilakukan dengan memprioritaskan aspek ketepatan dan ketertiban waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu pelayanan publik yang menekankan pada proses yang cepat, prosedur yang sederhana atau tidak berbelit, serta akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah:

- a. Kesederhanaan. Prinsip kesederhanaan menekankan bahwa prosedur pelayanan publik harus dirancang secara ringkas, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, serta mudah dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
- b. Kejelasan. Kejelasan mengacu pada penyediaan informasi yang transparan mengenai syarat teknis dan administratif, pihak atau unit kerja yang memiliki wewenang dalam proses pelayanan, mekanisme penanganan keluhan, rincian biaya yang harus dibayarkan, serta tata cara pembayaran yang berlaku.
- c. Kepastian Waktu. Pelayanan publik harus dilaksanakan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan, sehingga masyarakat memperoleh kepastian terkait durasi penyelesaian layanan.
- d. Akurasi. Akurasi menuntut agar setiap produk atau jasa pelayanan yang diberikan bersifat tepat, benar, dan berdasarkan ketentuan hukum yang diberlakukan.
- e. Keamanan. Pada proses memperoleh layanan publik, masyarakat harus mendapatkan jaminan rasa aman serta perlindungan hukum dalam seluruh tahapan pelayanan.
- f. Tanggung Jawab. Pimpinan instansi penyelenggara layanan publik berkewajiban memberikan tanggung jawab penuh atas pelaksanaan

- pelayanan serta proses penyelesaian pengaduan dari pengguna layanan.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Prinsip ini berkaitan dengan tersedianya fasilitas dan peralatan pendukung yang memadai untuk menunjang kelancaran proses pelayanan publik.
 - h. Kemudahan Akses. Pelayanan publik harus diberikan pada lokasi dan melalui sarana yang mudah dijangkau masyarakat serta memanfaatkan teknologi untuk mendukung keterjangkauan layanan tersebut.
 - i. Kedisiplinan. Aparatur yang memberikan pelayanan wajib bersikap disiplin, ramah, sopan, serta memberikan pelayanan secara tulus demi kepuasan masyarakat.
 - j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus kondusif, tertib, dan bersih, serta menyediakan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, area parkir, toilet, dan sarana lain yang mendukung kenyamanan masyarakat.

Pelayanan publik bukan sekadar menyediakan layanan layaknya sebuah produk kepada pelanggan, tetapi lebih tentang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Cara berpikir ini berfokus pada penciptaan kemitraan dan kerja sama tim antara pemerintah, pelaku bisnis, dan kelompok masyarakat untuk memenuhi kebutuhan publik bersama. Dengan demikian, layanan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga menghasilkan kepuasan yang lebih besar. Pelayanan publik juga harus terbuka, berfungsi dengan baik, dan adil, serta memastikan semua orang diperlakukan setara.

2.3. Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2011) dalam (Muspiha, 2023) bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu dari berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Selain itu, kualitas pelayanan menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

1. bukti fisik (Tangible), yaitu fasilitas fisik peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. reliabilitas (Reliability), yaitu kemampuan untuk menyelenggaraan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
3. daya tanggap (Responsiveness), yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
4. jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan pada pengguna layanan;
5. empati (Empathy), yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

2.4. *New Public Service*

Administrasi publik mengalami perkembangan paradigma dari *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), hingga *New Public Service* (NPS). Ketiga paradigma tersebut memiliki perbedaan dalam memandang masyarakat, kepentingan publik, peran pemerintah, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan. Untuk memperjelas perbedaan tersebut, berikut disajikan tabel perbandingan paradigma administrasi publik.

Tabel 4. Perbandingan Paradigma Administrasi

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik dalam ranah politik diartikulasikan serta diwujudkan melalui ketentuan hukum.	Kepentingan publik mencerminkan keseluruhan kepentingan individu yang terakumulasi dalam masyarakat.	Kepentingan publik merupakan produk dari proses dialog dan pertukaran beragam nilai dalam masyarakat.
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	Pelanggan (<i>Customer</i>)	Warga Negara (<i>Citizens</i>)
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Struktur birokrasi dengan tingkat kewenangan yang tersusun jelas dan berjenjang.	Beroperasi berdasarkan dinamika pasar dan preferensi pengguna layanan (pelanggan).	Multiaspek: pertanggungjawaban hukum, nilai-nilai moral, ikatan komunitas, norma

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
			politik, serta standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang diindikasikan otoritas top-down	Pelimpahan kewenangan organisasi dengan otoritas utama berada pada agen pelaksana.	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi dengan cara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Imbalan finansial dan benefit, serta jaminan perlindungan.	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber : *Denhardt dan Denhardt 2003*

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa *New Public Service* memiliki perbedaan mendasar dibandingkan *Old Public Administration* dan *New Public Management*. *Old Public Administration* lebih menekankan struktur birokrasi dan kepatuhan terhadap aturan, sedangkan *New Public Management* menekankan efisiensi, mekanisme pasar, orientasi pelanggan, dan semangat kewirausahaan. Berbeda dari keduanya, *New Public Service* menempatkan masyarakat sebagai warga negara, menekankan kepentingan publik melalui dialog, serta memandang pemerintah sebagai pelayan yang bekerja bersama masyarakat.

Pendekatan *New Public Service* berperan sebagai paradigma modern dalam administrasi publik yang menawarkan orientasi baru terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan. Paradigma ini menempatkan warga negara sebagai subjek utama dalam pelayanan publik dan menegaskan pentingnya pelibatan masyarakat dalam setiap tahapan proses kebijakan, mulai dari perumusan hingga evaluasi. *New Public Service* muncul sebagai respons kritis terhadap pendekatan *New Public Management* yang dinilai terlalu menitikberatkan pada prinsip efisiensi dan mekanisme manajerial berbasis pasar layaknya sektor privat. Dengan demikian, *New Public Service* berupaya menghadirkan model pelayanan publik yang berorientasi pada nilai kemanusiaan, partisipasi, dan kepentingan publik, serta menekankan prinsip kepercayaan, dialog, dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat (Tamami, 2020).

Munculnya perspektif *New Public Service* didukung oleh beberapa tulisan lain yang berkembang beberapa tahun sebelumnya sebagai reaksi terhadap dominasi perspektif *New Public Management* di berbagai belahan dunia. Pertama, Wamsley & Wolf (1996) melakukan kritik keras atas *reinventing government* dengan menyunting buku berjudul "*refounding democratic public administration*" Wamsley & Wolf mengumpulkan banyak tulisan yang melukiskan betapa pentingnya melibatkan masyarakat dalam administrasi publik dalam posisi sebagai warga negara bukan sekedar pelanggan. Buku tersebut menekankan betapa pentingnya *democratic government* yang mengedepankan partisipasi masyarakat dalam administrasi publik

Kedua, Little (1996) dalam buku tersebut yang berjudul '*thinking government: bringing democratic awareness to public administration*' menjelaskan konsepsi tiga substansi demokrasi. *Government of the people* berarti pemerintahan masyarakat membawa legitimasi bagi administrasi publik. *Government by people* berarti menjamin adanya representasi administrator publik dan akuntabilitas administrasi publik terhadap masyarakat. *Government for the people* berarti bahwa administrasi publik akan benar-benar menjalankan kepentingan publik, bukan kepentingan birokrasi.

Ketiga, King & Stivers (1998) dengan judul '*government is us : public administration in an anti-government era*'. Gagasan yang diusung ke dua penulis tersebut adalah seyogyanya administrasi publik memandang warga sebagai warga negara bukan sekedar sebagai pelanggan karena pemerintahan itu adalah milik masyarakat. Untuk itu, tema utama buku tersebut tertuang dalam ungkapan *Government is Us is a democratic public administration that involves active citizenship and active administration*. Yang dimaksud dengan *active administration* adalah tidak sekedar meningkatkan kekuasaan administrasi tetapi memperkuat kerja kolaboratif dengan warga negara. Untuk itu, administrator publik seharusnya berbagi kuasa dengan masyarakat dan mengurangi kendali terhadap masyarakat serta meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat melalui kolaborasi penyelenggaraan pemerintahan dengan masyarakat.

Secara teoritis, perkembangan konsep *New Public Service* berakar pada pemikiran tokoh-tokoh demokrasi seperti Dimock, Dahl, dan Waldo yang menekankan pentingnya nilai-nilai demokrasi substantif dalam administrasi publik. Paradigma ini dibangun melalui sintesis beberapa basis pemikiran utama sebagai berikut:

- a. Teori *democratic citizenship*, yang menegaskan bahwa warga negara harus dilibatkan secara aktif dalam proses perumusan kebijakan publik. Partisipasi tersebut penting untuk mendorong dialog publik yang konstruktif, memperkuat rasa persatuan, menggalang dukungan, serta mencegah potensi konflik sosial.
- b. Model komunitas dan *civil society*, yang menyoroti keterlibatan publik dalam membangun kepercayaan sosial, memperkuat keterkaitan antarwarga, serta menciptakan jaringan hubungan yang berkualitas dalam sistem demokrasi.
- c. Organisasi *humanisme*, yang berpandangan bahwa administrasi publik seharusnya berlandaskan nilai kemanusiaan, dengan fokus pada penghargaan terhadap martabat manusia serta perhatian terhadap isu-isu keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat.
- d. *Postmodern* ilmu administrasi publik, yang menekankan pentingnya diskusi terbuka, pengakuan terhadap berbagai perspektif, dan proses deliberatif dalam merumuskan solusi bagi isu publik. Pendekatan ini menolak gagasan bahwa satu solusi tunggal dapat menjawab seluruh permasalahan, dan sebaliknya mendorong proses penyelesaian masalah yang bersifat pluralistik dan inklusif.

Berdasarkan kajian teoritis mengenai munculnya *New Public Service*, paradigma ini merupakan pendekatan integratif yang bertujuan menjawab kompleksitas persoalan publik melalui partisipasi dan nilai-nilai kewarganegaraan. Denhardt dan Denhardt menegaskan bahwa *New Public Service* berbeda secara fundamental dari *Old Public Administration*, *New Public Management* karena menempatkan warga negara sebagai aktor utama

dalam proses pelayanan, bukan sekadar objek kebijakan atau konsumen layanan.

Pendekatan *New Public Service* memandang publik tidak hanya diposisikan sebagai pelanggan, melainkan sebagai individu yang mengemban hak sekaligus kewajiban kewarganegaraan di negara tersebut. Oleh karena itu, model pelayanan publik lebih berfokus pada memperlakukan masyarakat dengan hormat, menerima masukan mereka, dan mendukung prinsip-prinsip demokrasi. Denhardt & Denhardt menyatakan bahwa hubungan antara pemerintah dan publik dalam *New Public Service* bukan sekadar pertukaran barang atau jasa, melainkan kerja sama berdasarkan nilai-nilai bersama, kepercayaan, dan rasa kebersamaan.

Menurut Denhardt & Denhardt (2003), terdapat tujuh prinsip utama dalam *New Public Service*, yaitu:

1. Melayani warga negara, bukan sekadar customer (*serve citizens, not customers*).

Kepentingan publik berakar pada nilai-nilai bersama yang disepakati oleh masyarakat, bukan sekadar merupakan akumulasi bersumber pada kepentingan masing-masing individu semata. Oleh karena itu, aparatur negara tidak sebatas memiliki peran sebagai penyedia layanan bagi masyarakat layaknya pelanggan, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk membangun kepercayaan, menciptakan kolaborasi, serta memperkuat hubungan kemitraan dengan warga negara.

Meskipun upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi kebutuhan strategis pada proses penyelenggaraan pemerintahan, paradigma *New Public Service* menekankan bahwa pemerintah tidak seharusnya hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bersifat individual dan pragmatis. Sebaliknya, paradigma ini mengajak masyarakat untuk berpartisipasi aktif, memiliki kepedulian terhadap kepentingan bersama, serta berkontribusi dalam memajukan

komunitasnya. Hal tersebut merupakan wujud nyata dari tanggung jawab dan kesadaran warga negara yang baik.

Dengan demikian, paradigma *New Public Service* menggarisbawahi urgensi tanggung jawab kolektif yang dipikul bersama oleh pemerintah dan masyarakat, di mana pemimpin publik diharapkan lebih responsif dan partisipatif terhadap masukan serta aspirasi warga negara.

2. Menekankan pada kepentingan publik (*seek the public interest*). Aparatur publik memiliki peran penting dalam mewujudkan pemahaman bersama mengenai makna dan tujuan dari kepentingan publik. Fokus utamanya bukan sekadar mencari solusi cepat berdasarkan pandangan atau keputusan individu, melainkan mengupayakan terbentuknya kesepakatan kolektif mengenai hal-hal yang dianggap penting serta tanggung jawab bersama dalam mewujudkannya.

Dalam paradigma *New Public Service* , aparatur publik tidak lagi berperan sebagai satu-satunya pihak yang menjadi penentu akan apa yang dianggap terbaik bagi masyarakat. Sebaliknya, mereka berperan sebagai bagian integral dari struktur pemerintahan dalam cakupan yang lebih menyeluruh, yang melibatkan warga negara, kelompok masyarakat, pemimpin politik, serta berbagai organisasi lainnya. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik dipandang sebagai proses kolaboratif dan partisipatif, di mana setiap pihak memiliki kontribusi dalam menentukan arah dan tujuan kepentingan publik secara bersama-sama.

3. Mengutamakan kewarganegaraan dibanding kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*).

Kepentingan publik akan lebih optimal terpenuhi apabila aparatur negara dan warga masyarakat mampu menjalin kerja sama yang konstruktif dalam memberikan kontribusi nyata bagi kesejahteraan bersama, bukan ketika aparatur publik yang berorientasi pada kewirausahaan memperlakukan sumber daya publik seolah-olah merupakan milik pribadi.

Berbeda dengan pendekatan yang menitikberatkan pada keahlian birokrasi tradisional maupun orientasi manajerial yang bersifat bisnis, paradigma *New Public Service* justru menekankan pentingnya peran aktif warga negara dalam setiap tahapan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Paradigma ini mendorong munculnya berbagai mekanisme partisipatif yang memungkinkan masyarakat terlibat langsung dalam proses pengambilan keputusan dan tata kelola pemerintahan. Meskipun terdapat beragam pandangan dan pendekatan dalam praktiknya, seluruhnya memiliki tujuan yang sama, yakni mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis, transparan, dan partisipatif.

4. Berpikir strategis, bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*).

Kebijakan serta agenda program yang dirancang dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik dapat diimplementasikan secara efektif dan akuntabel melalui kolaborasi tim serta kerja sama yang solid antar berbagai pihak terkait. Tujuan utama dari pelaksanaan kebijakan tersebut bukan sekadar menyusun rencana atau strategi secara administratif, melainkan mengupayakan keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan dalam setiap tahapan pelaksanaan program guna mencapai tujuan bersama yang berorientasi pada kepentingan publik.

5. Akuntabilitas bukan hal yang sederhana (*recognize that accountability is not simple*).

Aparatur publik sebaiknya memperhatikan melebihi sekadar pasar. Mereka diharuskan untuk berfokus pada hukum perundang-undangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, standar politik, etika profesi, dan kebutuhan warga negara. Persoalan akuntabilitas pegawai negeri sipil memang rumit. Hal ini melibatkan penyeimbangan berbagai aturan dan tugas dalam situasi yang banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti pedoman profesional, keinginan warga negara, pertimbangan moral, hukum publik, dan akhirnya, apa yang terbaik bagi publik.

6. Melayani daripada mengarahkan (*serve rather than steer*).

Dalam *New Public Service*, semakin penting bagi aparatur negara untuk menerapkan kepemimpinan yang berlandaskan pada nilai-nilai bersama. Prinsip *serve rather than steer* sebagaimana dijelaskan oleh Denhardt menekankan bahwa pelayan publik seharusnya berperan untuk melayani dan memfasilitasi warga dalam merumuskan serta merealisasikan kepentingan bersama, bukan untuk mengontrol maupun membatasi peran masyarakat. sesuai kehendak pemerintah.

Paradigma *New Public Service* menempatkan kepemimpinan sebagai tanggung jawab yang dibangun atas dasar nilai dan kerja sama, baik di dalam organisasi maupun bersama masyarakat. Perubahan cara pandang ini membawa implikasi penting terhadap berbagai tantangan serta kewajiban kepemimpinan yang melekat pada aparatur dalam memberikan pelayanan publik masa kini.

Aparatur publik tidak hanya dituntut memahami dan mengelola program yang menjadi tugasnya, tetapi juga harus mampu melihat masalah secara menyeluruh. Pandangan yang sempit tidak lagi relevan, karena persoalan masyarakat bersifat kompleks, dinamis, dan saling berkaitan. Oleh sebab itu, pelayan publik perlu menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak serta melibatkan warga dan komunitas dalam proses pelayanan publik.

7. Menghargai manusia, bukan sekadar produktivitas (*value people, not just productivity*).

Organisasi publik serta struktur hubungan yang terlibat di dalamnya berpotensi lebih mencapai keberhasilan jangka panjang apabila dijalankan melalui mekanisme kolaboratif dan kepemimpinan bersama yang berlandaskan pada prinsip saling menghormati antarindividu. Pendekatan semacam ini diyakini mampu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, partisipatif, dan berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan yang menjadi inti dari pelayanan publik.

Aparatur publik memiliki tanggung jawab moral sekaligus peluang strategis untuk menghidupkan kembali semangat pelayanan publik yang

sesungguhnya. Dorongan utama seseorang untuk bekerja di sektor publik umumnya didasari oleh nilai-nilai luhur seperti keinginan untuk melayani masyarakat, menciptakan kehidupan yang lebih baik dan aman, serta memastikan terselenggaranya praktik demokrasi yang sehat. Nilai-nilai tersebut merupakan refleksi dari esensi warga negara yang berkomitmen untuk berkontribusi terhadap kemajuan komunitasnya.

Nilai-nilai ideal dan motivasi tersebut perlu dijaga serta dikembangkan agar tidak terkikis oleh pola pikir birokratis yang sempit. Perlakuan terhadap aparatur publik sebagai sekadar alat birokrasi atau individu yang hanya digerakkan oleh kepentingan pribadi dapat mematikan semangat pengabdian dan idealisme mereka.

Apabila individu diperlakukan sebagai birokrat yang hanya mementingkan diri sendiri, maka pada akhirnya mereka akan berperilaku sesuai dengan perlakuan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi organisasi publik untuk menciptakan budaya kerja yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan, kolaborasi, dan semangat pelayanan demi kepentingan masyarakat luas.

2.3. Perusahaan Daerah Air Minum

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Pasal 5 tentang Perusahaan Daerah, Perusahaan Daerah didefinisikan sebagai suatu unit produksi yang memiliki tiga karakteristik utama.:

- a. Memberikan jasa kepada masyarakat
- b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum
- c. Memupuk pendapatan.

Tujuan utama pembentukan Perusahaan Daerah adalah untuk membantu pembangunan daerah dan juga berkontribusi terhadap perekonomian negara secara keseluruhan, dalam sistem ekonomi yang terencana. Tujuan ini dicapai dengan berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pertumbuhan industri, menjamin perdamaian, dan meningkatkan

kesejahteraan pekerja di dalam perusahaan, sebagai langkah menuju pembangunan masyarakat yang adil dan sejahtera.

Undang-Undang ini menekankan bahwa cabang-cabang produksi yang penting bagi pembangunan daerah dan pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat wajib mendapatkan perhatian khusus dalam pengelolaannya di daerah yang bersangkutan harus diusahakan oleh Perusahaan Daerah. Modal Perusahaan Daerah sepenuhnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, sehingga pengelolaannya bersifat mandiri namun tetap berada di bawah tanggung jawab pemerintah daerah sebagai pemilik modal.

2.4. Kerangka Pemikiran

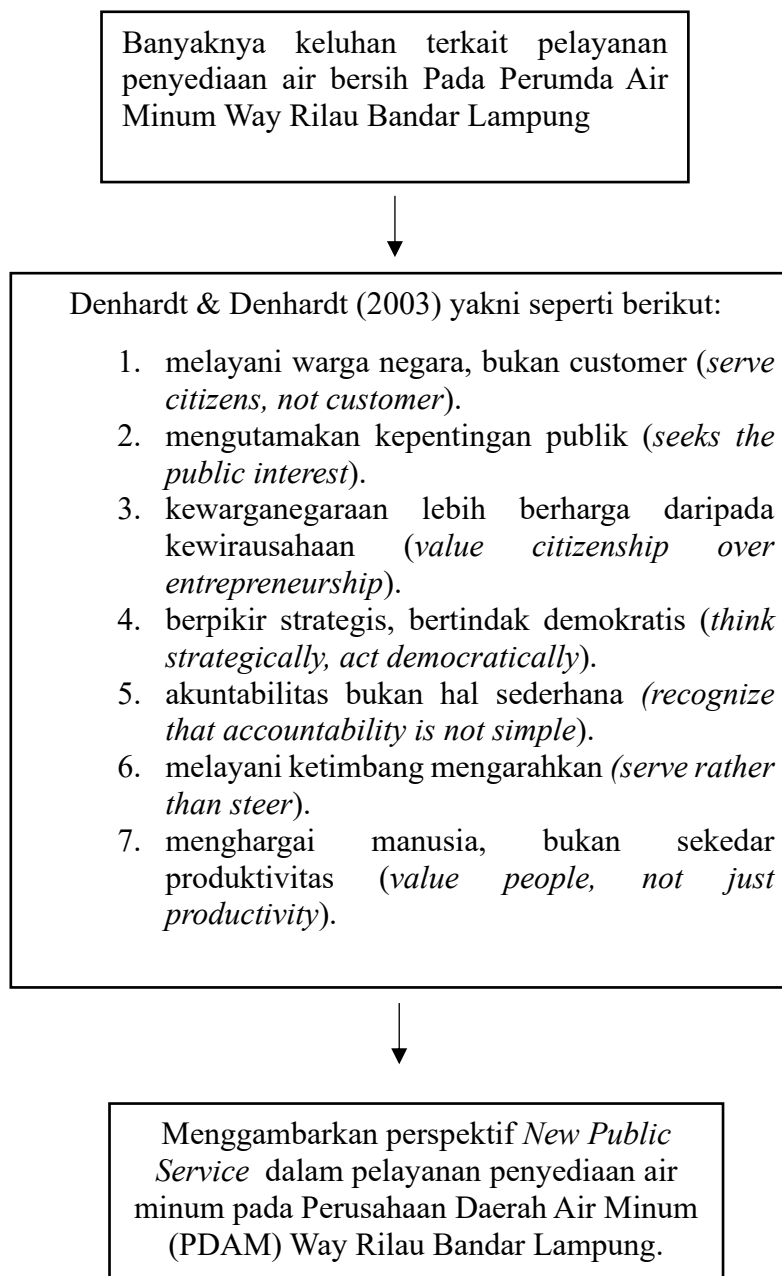
Menurut Sugiyono (2017) dalam (Rahman dkk., 2023) kerangka pemikiran merupakan suatu cara berpikir yang menunjukkan bagaimana suatu teori terhubung dengan berbagai faktor yang penting dalam suatu penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan alur analisis pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung dalam perspektif *New Public Service*.

Alur kerangka pemikiran ini diawali dari adanya banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan penyediaan air bersih pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung. Keluhan tersebut menjadi dasar bahwa pelayanan air minum tidak hanya perlu dilihat dari aspek teknis penyediaan dan distribusi air, tetapi juga dari kemampuan PDAM sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memahami kebutuhan masyarakat, merespons keluhan, serta mengutamakan kepentingan publik.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2003).

Melalui prinsip-prinsip tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan pelayanan penyediaan air minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung dalam perspektif *New*

Public Service. Dengan demikian, kerangka pemikiran ini menunjukkan hubungan antara permasalahan pelayanan air bersih, prinsip-prinsip *New Public Service*, dan analisis terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Perumda Air Minum Way Rilau.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2023) penelitian kualitatif merupakan pendekatan pembelajaran yang berlandaskan pada paradigma *post-positivisme* atau kerangka interpretatif. Pendekatan ini memandang fenomena sebagaimana adanya, dengan peneliti memiliki peran sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Data yang dikumpulkan biasanya berbentuk kata-kata, narasi, atau visual, dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam terhadap situasi sosial yang diteliti.

David Williams (1995) dalam (Lexy J. Moleong, 2022) menjelaskan bahwa penelitian dengan metode kualitatif dapat dipahami sebagai pengumpulan data dalam kondisi alami, menggunakan metode alami, dan melibatkan orang atau peneliti yang secara alami tertarik. Agar menjadi alat yang efektif, peneliti perlu mempelajari ide-ide teoritis yang luas dan mendapatkan wawasan, sehingga mereka dapat mengajukan pertanyaan yang baik, menganalisis informasi, mengambil foto, dan membantu memfasilitasi terciptanya situasi sosial yang mereka pelajari lebih jelas dan lebih bermakna.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini ditetapkan untuk membatasi ruang lingkup kajian agar penelitian lebih terarah. Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti dalam mengumpulkan, mengelompokkan, dan menganalisis data yang diperoleh di lapangan. Fokus penelitian ini diarahkan pada pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung dengan menggunakan tujuh

prinsip *New Public Service* dari Denhardt dan Denhardt (2003) sebagai dasar analisis.

Ketujuh prinsip tersebut digunakan untuk memahami bagaimana Perumda Air Minum Way Rilau menjalankan peran, fungsi, dan tanggung jawabnya dalam penyediaan layanan air bersih sebagai bagian dari pelayanan publik. Melalui fokus ini, penelitian melihat pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau tidak hanya dari aspek teknis penyediaan air, tetapi juga dari bagaimana masyarakat diposisikan, bagaimana kepentingan publik diutamakan, bagaimana akuntabilitas dijalankan, serta bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat sebagai warga negara. Adapun fokus penelitian dijabarkan sebagai berikut:

1. Melayani warga negara, bukan sekedar customer

Prinsip ini menekankan pada bagaimana Perumda Air Minum Way Rilau memosisikan masyarakat dalam pelayanan air bersih, yaitu apakah masyarakat dipandang hanya sebagai pelanggan atau sebagai warga negara yang memiliki hak atas pelayanan publik. Fokus ini penting karena semakin kuat masyarakat ditempatkan sebagai warga negara, semakin besar pula kemungkinan pelayanan dijalankan dengan orientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar.

2. Mengutamakan kepentingan publik

Prinsip ini menekankan pada bagaimana Perumda Air Minum Way Rilau mengutamakan kepentingan publik dalam penyelenggaraan pelayanan air bersih. Fokus ini melihat apakah pelayanan yang diberikan telah diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas, bukan hanya mempertimbangkan kepentingan organisasi semata. Semakin besar orientasi pelayanan pada kebutuhan bersama, pemerataan akses, dan penyelesaian masalah masyarakat, semakin kuat penerapan prinsip kepentingan publik dalam pelayanan tersebut.

3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan

Prinsip ini menekankan pada bagaimana Perumda Air Minum Way Rilau menempatkan nilai kewarganegaraan di atas orientasi kewirausahaan dalam pelayanan air bersih. Fokus ini melihat apakah pelayanan lebih diarahkan

pada pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat sebagai warga, atau lebih didominasi oleh pertimbangan usaha, pendapatan, dan orientasi finansial. Semakin kuat nilai kewargaan ditempatkan dalam pelayanan, semakin besar kemungkinan pelayanan dijalankan dalam kerangka pelayanan publik, bukan semata-mata logika usaha.

4. Berpikir strategis, bertindak demokratis

Prinsip ini menekankan pada bagaimana Perumda Air Minum Way Rilau merencanakan dan menjalankan pelayanan air bersih secara strategis, sekaligus tetap membuka ruang komunikasi, tanggapan, dan keterlibatan masyarakat. Fokus ini mencakup bagaimana informasi pelayanan disampaikan, bagaimana masukan masyarakat diterima, dan sejauh mana masyarakat diberi ruang untuk berpartisipasi dalam perbaikan pelayanan. Semakin baik strategi pelayanan dibangun secara terbuka dan partisipatif, semakin kuat pula pelayanan mencerminkan prinsip demokratis dalam pelayanan publik.

5. Akuntabilitas bukan hal sederhana

Prinsip ini menekankan pada bagaimana Perumda Air Minum Way Rilau membangun akuntabilitas dalam pelayanan air bersih. Akuntabilitas dalam penelitian ini tidak hanya dilihat dari ada atau tidaknya mekanisme kerja dan prosedur pelayanan, tetapi juga dari bagaimana pertanggungjawaban tersebut dijalankan kepada pemerintah daerah, pelanggan, dan masyarakat luas. Semakin jelas mekanisme pertanggungjawaban dan semakin nyata hasilnya dirasakan masyarakat, semakin kuat pula akuntabilitas pelayanan yang dijalankan.

6. Melayani ketimbang mengarahkan

Prinsip ini menekankan pada bagaimana orientasi pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau dijalankan, yaitu apakah lebih berfokus pada membantu masyarakat memenuhi kebutuhan dasarnya atau hanya sebatas mengarahkan masyarakat dalam mengikuti prosedur pelayanan. Fokus ini melihat bagaimana petugas dan organisasi memfasilitasi warga dalam proses pelayanan, memberikan penjelasan, serta membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi masyarakat. Semakin besar pelayanan diarahkan

pada bantuan yang nyata, semakin kuat prinsip melayani dibanding sekedar mengarahkan.

7. Menghargai manusia, bukan sekedar produktivitas

Prinsip ini menekankan pada bagaimana Perumda Air Minum Way Rilau memperlakukan masyarakat dalam proses pelayanan. Fokus ini melihat apakah masyarakat dipandang hanya sebagai bagian dari capaian kinerja dan target pelayanan, atau sebagai manusia yang memiliki kebutuhan dasar, martabat, dan hak untuk diperlakukan secara baik dalam pelayanan publik. Semakin besar perhatian diberikan pada aspek kemanusiaan dalam pelayanan, semakin kuat pula pelayanan mencerminkan penghargaan terhadap manusia, bukan sekedar produktivitas kerja.

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung yang beralamat di Jl. P. Emir Moh. Noer No. 11A, Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Perumda Air Minum Way Rilau dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam penyediaan dan pendistribusian air bersih bagi masyarakat di wilayah pelayanannya.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis Perumda Air Minum Way Rilau dalam menyediakan pelayanan dasar berupa air bersih, serta adanya berbagai dinamika pelayanan seperti gangguan distribusi, keluhan masyarakat, pengaduan pelanggan, dan persoalan pemerataan layanan. Kondisi tersebut menjadikan Perumda Air Minum Way Rilau relevan sebagai lokasi penelitian untuk menganalisis pelayanan penyediaan air minum melalui perspektif *New Public Service*.

3.4. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan. Wawancara dilakukan kepada informan yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung. Informan tersebut meliputi Kabag Humas dan Langganan Perumda Air Minum Way Rilau, Kabag Distribusi Perumda Air Minum Way Rilau, Kabag Satuan Pengawas Internal Perumda Air Minum Way Rilau, perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, perwakilan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), DPRD Kota Bandar Lampung serta masyarakat pengguna layanan Perumda Air Minum Way Rilau.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen, laporan, berita, serta sumber tertulis lain yang relevan dengan pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen alur penanganan gangguan pelanggan, SK tarif pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau, dokumentasi media sosial Perumda Air Minum Way Rilau, data laporan masyarakat pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, pemberitaan media terkait pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau, serta dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan pelayanan, pengaduan, tarif, dan distribusi air bersih.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Ada dua faktor kunci yang memengaruhi kualitas data dalam sebuah penelitian: kualitas alat yang digunakan dan seberapa akurat data tersebut dikumpulkan.

Kualitas alat bergantung pada seberapa baik alat tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur dan apakah alat tersebut memberikan hasil yang sama setiap saat. Akurasi pengumpulan data bergantung pada seberapa cermat dan tepat informasi dikumpulkan. Keduanya penting untuk memastikan data tersebut benar, andal, dan cukup mewakili apa yang sedang diteliti (Sugiyono, 2023).

1. Wawancara

Teknik Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan yang berkaitan dengan pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung. Melalui wawancara, peneliti menggali pandangan, pengalaman, dan penjelasan informan mengenai pelaksanaan pelayanan, pengaduan masyarakat, distribusi air, akuntabilitas, serta penerapan prinsip *New Public Service* dalam pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau.

Tabel 5. Informan Penelitian

No	Narasumber	Keterangan
1	Kabag Satuan Internal Pengawas	bertugas mengawasi kinerja dan pengelolaan keuangan secara internal, memastikan semua prosedur dan peraturan dipatuhi, mencegah penyimpangan atau kecurangan, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar operasional perusahaan berjalan efektif, transparan, dan akuntabel.
2	Kabag Humas & Langganan	berperan sebagai koordinator dalam proses penanganan pengaduan, mulai dari verifikasi laporan hingga memastikan tindak lanjut oleh bagian teknis berjalan sesuai prosedur.
3	Kabag Distribusi	bertanggung jawab mengatur penyaluran air kepada pelanggan, mulai dari pengoperasian jaringan pipa, pengaturan tekanan dan kontinuitas aliran, penanganan gangguan distribusi, hingga memastikan pelayanan air berjalan lancar, merata, dan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
4	DPRD Kota Bandar Lampung	Bertugas menjalankan fungsi pengawasan terhadap kinerja pemerintah daerah dan BUMD, termasuk Perumda Air Minum Way Rilau, serta menindaklanjuti aspirasi

				atau pengaduan masyarakat melalui komisi terkait.
5	Ombudsman Lampung	RI Perwakilan Provinsi		bertanggung jawab dalam mengawasi tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau, serta memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai standar.
6	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)		Konsumen Indonesia	berperan sebagai lembaga independen yang melindungi hak-hak konsumen, dan mendorong adanya perbaikan pelayanan.
7	Pelanggan Perumda Air Minum Way Rilau			masyarakat sebagai pengguna layanan Perumda Air Minum Way Rilau berperan sebagai penerima manfaat sekaligus pihak yang merasakan langsung kualitas pelayanan air bersih.

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2026

2. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara terbatas terhadap aspek-aspek pelayanan yang dapat diamati oleh peneliti. Observasi dilakukan pada area pelayanan, suasana loket, media informasi pelayanan, keberadaan maklumat atau standar pelayanan, saluran komunikasi pelanggan, media sosial Perumda Air Minum Way Rilau, serta pemberitahuan terkait gangguan atau perbaikan layanan. Observasi ini tidak dimaksudkan untuk mengamati seluruh proses teknis distribusi air secara menyeluruh, melainkan untuk melengkapi data wawancara mengenai keterbukaan informasi, kenyamanan pelayanan, respons komunikasi, dan bukti pelayanan yang tampak di ruang pelayanan maupun media publik.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen atau bukti tertulis yang relevan dengan pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang digunakan meliputi alur penanganan gangguan pelanggan, SK tarif pelayanan, data laporan masyarakat pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, pemberitaan media terkait pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau, unggahan media sosial Perumda Air

Minum Way Rilau, tangkapan layar keluhan publik, serta dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan pengaduan, tarif, distribusi, dan informasi pelayanan.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Susan Stainback dikutip oleh (Sugiyono, 2023), analisis data memegang peran krusial dalam penelitian kualitatif. Proses ini berfungsi untuk menafsirkan hubungan serta makna yang terkandung dalam data, sehingga memungkinkan pengembangan dan pengujian hipotesis secara lebih mendalam. Selanjutnya, Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2023), menyatakan bahwa kegiatan analisis data mencakup tiga tahapan utama sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam sebagai teknik utama, serta observasi terbatas dan dokumentasi sebagai data pendukung. Wawancara dilakukan kepada informan internal Perumda Air Minum Way Rilau, pihak eksternal seperti Ombudsman, YLKI, DPRD, serta masyarakat pengguna layanan. Observasi dilakukan pada aspek pelayanan yang dapat diamati, seperti suasana pelayanan, media informasi, saluran komunikasi, dan dokumen pelayanan yang tersedia. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen, berita, data laporan, unggahan media sosial, serta bukti lain yang relevan dengan pelayanan penyediaan air minum.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan memilah, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dikelompokkan berdasarkan tujuh prinsip *New Public Service*, yaitu melayani warga negara bukan customer, mengutamakan kepentingan publik, mengutamakan kewargaan di atas kewirausahaan, berpikir strategis dan bertindak demokratis, akuntabilitas bukan hal sederhana, melayani bukan mengarahkan, serta mengutamakan

manusia bukan sekadar produktivitas. Data yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam pembahasan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan wawancara, tabel, gambar, dan dokumentasi pendukung. Penyajian data dilakukan secara sistematis sesuai dengan masing-masing prinsip penelitian agar memudahkan peneliti dalam melihat pola, membandingkan informasi antar informan, dan menghubungkan temuan lapangan dengan teori yang digunakan. Pada tahap ini, data tidak hanya ditampilkan, tetapi juga disusun agar dapat menjelaskan kondisi pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau secara lebih terarah.

4. Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan data yang telah disajikan dan menghubungkannya dengan tujuh prinsip *New Public Service*. Kesimpulan tidak hanya didasarkan pada satu sumber data, tetapi diverifikasi melalui perbandingan antara hasil wawancara, observasi terbatas, dokumentasi, serta data pendukung lain yang relevan. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didasarkan pada data penelitian, bukan hanya pada penilaian subjektif peneliti.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Validitas dan reliabilitas merupakan dua konsep esensial dalam penelitian ilmiah yang berfungsi untuk menjamin keabsahan, konsistensi, serta mutu dari data maupun hasil penelitian, sebagaimana diungkapkan oleh (Rahman dkk., 2023). Dalam penelitian kualitatif, terdapat empat kriteria utama yang harus dipenuhi dalam proses pengujian validitas dan reliabilitas, yakni: (1) kredibilitas, (2) transferabilitas, (3) dependabilitas, dan (4) konfirmabilitas.

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian benar-benar sesuai dengan kondisi di lapangan. Dalam penelitian ini, kredibilitas dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, yaitu pihak internal Perumda Air Minum Way Rilau, masyarakat pengguna layanan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, YLKI Lampung, dan DPRD Kota Bandar Lampung. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi terbatas, dan dokumentasi. Melalui cara tersebut, data yang diperoleh tidak hanya bergantung pada satu sumber, tetapi diperiksa melalui beberapa sumber dan teknik pengumpulan data.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat dipahami dan dipertimbangkan untuk digunakan pada konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Dalam penelitian ini, transferabilitas dilakukan dengan menyajikan hasil penelitian secara rinci, jelas, dan sistematis mengenai pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Penyajian data dilakukan dengan menjelaskan konteks penelitian, informan, temuan lapangan, serta analisis berdasarkan tujuh prinsip *New Public Service*. Dengan penyajian tersebut, pembaca dapat memahami konteks penelitian dan menilai sendiri relevansi temuan penelitian ini dengan konteks pelayanan publik lainnya.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Dependabilitas berkaitan dengan konsistensi proses penelitian. Dalam penelitian ini, dependabilitas dilakukan dengan menyusun tahapan penelitian secara sistematis, mulai dari penentuan fokus penelitian, pemilihan informan, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan.

Seluruh proses penelitian dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, yaitu tujuh prinsip *New Public Service*. Dengan demikian, data

yang dikumpulkan dan dianalisis tetap diarahkan pada fokus penelitian sehingga proses penelitian dapat ditelusuri secara jelas.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Uji Konfirmabilitas digunakan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar bersumber dari data yang diperoleh, bukan semata-mata dari subjektivitas peneliti. Dalam penelitian ini, konfirmabilitas dilakukan dengan menelusuri kembali hubungan antara data, temuan, dan kesimpulan penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara, observasi terbatas, dokumentasi, serta data pendukung lain seperti dokumen pelayanan, data laporan, pemberitaan media, dan unggahan media sosial yang relevan. Dengan demikian, kesimpulan penelitian disusun berdasarkan data yang dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penyediaan air minum pada Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung dalam perspektif *New Public Service* Denhardt dan Denhardt (2003) menunjukkan bahwa pelayanan sudah bergerak ke arah yang lebih menempatkan masyarakat sebagai warga yang perlu dilayani, bukan semata-mata sebagai pelanggan. Arah tersebut terlihat dari adanya pengakuan bahwa air bersih merupakan kebutuhan dasar, upaya perluasan dan perbaikan layanan, saluran pengaduan, pengawasan internal dan eksternal, serta sikap petugas yang berusaha menjaga pelayanan kepada masyarakat. Namun, arah pelayanan tersebut belum sepenuhnya menjadi pola yang konsisten dalam pengalaman warga. Masyarakat masih menghadapi persoalan pada kepastian distribusi air, pemerataan layanan, keterbukaan informasi, kejelasan tindak lanjut, serta keseimbangan antara kewajiban membayar dan hak memperoleh air bersih yang layak.

Dengan demikian, pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau dapat dipahami sebagai pelayanan yang sudah mengarah pada nilai-nilai *New Public Service*, tetapi penerapannya belum utuh karena masih dipengaruhi oleh kecenderungan *New Public Management* dan *Old Public Administration* dalam praktik pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Way Rilau masih berada dalam tarik-menarik antara orientasi kewargaan, tuntutan kelembagaan sebagai BUMD, dan mekanisme administratif dalam penyelenggaraan layanan. Oleh karena itu, inti temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penyediaan air minum pada PDAM Way Rilau belum cukup hanya dilihat dari adanya layanan, program, dan mekanisme organisasi, tetapi dari sejauh mana pelayanan tersebut benar-benar mampu memenuhi hak warga atas air bersih secara adil, jelas, bertanggung jawab, dan berkelanjutan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diakui dan menjadi bahan pertimbangan dalam menafsirkan hasil penelitian, sekaligus membuka ruang bagi penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini meliputi hal-hal berikut.

1. Penelitian ini dibatasi pada kajian pelayanan penyediaan air minum dari sisi administratif pelayanan, khususnya pada aspek komunikasi pelayanan, penanganan pengaduan, akuntabilitas, dan hubungan antara Perumda Air Minum Way Rilau dengan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini belum menjangkau secara mendalam proses pengambilan keputusan dan pertimbangan kebijakan pada level pengambil kebijakan.
2. Penelitian ini menghadapi keterbatasan pada akses terhadap dokumen formal pelayanan. Peneliti belum memperoleh temuan mengenai dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan maklumat pelayanan yang ditampilkan secara terbuka pada area pelayanan yang diamati. Oleh karena itu, penelitian ini lebih banyak didasarkan pada hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumen yang dapat diakses selama penelitian berlangsung.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang perlu dilakukan untuk memperbaiki pelayanan Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung agar pelayanan air minum lebih merata, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan dasar.

1. Perumda Air Minum Way Rilau perlu menetapkan dan menampilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan serta maklumat pelayanan secara lebih jelas dan terbuka kepada masyarakat. Keberadaan SOP dan maklumat pelayanan penting untuk memberikan kepastian mengenai prosedur, standar pelayanan, hak

dan kewajiban masyarakat, serta bentuk pertanggungjawaban pelayanan. Dengan adanya standar yang jelas dan dapat diakses publik, pelayanan tidak hanya berjalan sebagai mekanisme internal, tetapi juga dapat dipahami dan dinilai oleh masyarakat.

2. Perumda Air Minum Way Rilau perlu memprioritaskan pembenahan pemerataan distribusi air dan penguatan sarana pendukung pelayanan.

Perbedaan kondisi layanan antarwilayah, masih adanya wilayah yang belum terjangkau jaringan, serta gangguan distribusi yang berulang menunjukkan bahwa persoalan utama pelayanan masih terletak pada belum meratanya kapasitas layanan. Karena itu, Perumda Air Minum Way Rilau perlu melakukan pemetaan wilayah yang paling sering terdampak, meninjau kembali prioritas pengembangan jaringan, serta memperkuat sarana pendukung operasional agar manfaat pelayanan dapat dirasakan lebih adil oleh masyarakat.

3. Perumda Air Minum Way Rilau perlu membentuk forum komunikasi pelanggan atau forum dialog layanan secara rutin sebagai bentuk pelibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan. Forum ini penting agar masyarakat tidak hanya menyampaikan keluhan saat terjadi masalah, tetapi juga memiliki ruang untuk menyampaikan pengalaman, kebutuhan, dan masukan terhadap kualitas pelayanan air minum. Langkah ini sejalan dengan semangat *New Public Service*, karena pelayanan publik tidak hanya dikelola dari dalam organisasi, tetapi juga membutuhkan dialog dan partisipasi warga dalam perbaikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mustanir. (2022). *Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Antara Lampung. (2025). Perumda Air Minum Way Rilau targetkan 60 ribu sambungan dapat terpasang akhir tahun. Antara Lampung. [https://lampung.antaraneews.com/berita/799869/pdam-way-rilau-targetkan-60-ribu-sambungan-dapat-terpasang-akhir-tahun#:~:text=Perusahaan%20Umum%20Daerah%20Air%20Minum%20\(PDAM\)%20Way,tahun%20ini%20dengan%20berbagai%20upaya%20yang%20telah](https://lampung.antaraneews.com/berita/799869/pdam-way-rilau-targetkan-60-ribu-sambungan-dapat-terpasang-akhir-tahun#:~:text=Perusahaan%20Umum%20Daerah%20Air%20Minum%20(PDAM)%20Way,tahun%20ini%20dengan%20berbagai%20upaya%20yang%20telah)
- Antonius Sujata, Budhi Masthuri, Winarso, Dominikus Dalu Fernandes, & Siska Widyawati. (2002). *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Pendetang*.
- Azmi, I. F., Ridwan, M. F., Atihuta, A. W., & Palin, D. M. T. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP Di Kecamatan Tallo Kota Makassar.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. (28 Februari 2025). Kota Bandar Lampung Dalam Angka 2025. Diakses pada 10 Oktober 2025, dari <https://bandarlampungkota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/2eefa875982a6dbe0a1d4b50/kota-bandar-lampung-dalam-angka-2025.html>
- Baso, S., & Septiana, A. R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 6(4), 1496-1510.
- Fitriana, A. R. D. (2024). ANALISIS INOVASI ROTI 7 LAPIS (RESPONSE TIME 7 MENIT LAYANAN PEMADAMAN KEBAKARAN GRATIS) DI KOTA

SURABAYA DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE. MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik), 7(3), 275–287.

Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).

Hadi, M., & Mohi, W. K. (2023). PENERAPAN NEW PUBLIC SERVICE (NPS) DI BALAI PRASARANA PERMUKIMAN WILAYAH GORONTALO.

Hardiansyah. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. PENERBIT GAVA MEDIA.

Janah, R., Arlan, A. S., & Mahdalina, M. (2024). KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 565–572.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lexy J. Moleong. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.

Muspiha. (2023). Platform Digital Harga, Kualitas Pelayanan, & Kepuasan Pelanggan. Rena Cipta Mandiri.

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.

- Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2024). Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 22 Tahun 2024 tentang Jenis Usaha Lain Perusahaan Umum Daerah Air Minum Way Rilau. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.
- Radar Lampung. (2025). Wali Kota Bandar Lampung Sentil PDAM Terkait Keluhan Masyarakat. <https://radarlampung.disway.id/news/read/712738/wali-kota-bandar-lampung-sentil-pdam-terkait-keluhan-masyarakat>
- Rahman, Moh. M., Sinaga, J., Yuliawati, Asmara, A., Sari, T. P., Musa, Abdul Rahman Ramadhan, Via Yustitia, Alamsyah Agit, Suhendi, Nurul Hidayati, Ni Putu Sinta Dewi, Pipin Sukandi, & Pangestika Sumadianing Saputri. (2023). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. PT Penamuda Media.
- Republik Indonesia. (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Riska Kartini. (2023). Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- suaramlampung.id. (2024). Rp19,8 Miliar Raib! 5 Tersangka Korupsi Proyek SPAM Perumda Air Minum Way Rilau Ditahan. https://lampung.suara.com/read/2024/12/18/185224/rp198-miliar-raib-5-tersangka-korupsi-proyek-spam-pdam-way-rilau-ditahan#goog_rewarded
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta.
- Tamami, A. I. (2020). Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 1–12.

Yuliani. (2025). RESPONSIVITAS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MUARO JAMBI UNIT METRO MENDALO DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN.