

Pengaruh Kualitas Air dan Responsivitas Pelayanan Terhadap Persepsi Pengguna PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu

Devika Ega Juita^{1✉}, Nurhabibah Ritonga², Rina Asriani Levianti³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Al Washliyah Labuhanbatu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas air dan responsivitas pelayanan terhadap persepsi pengguna pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Bina Labuhanbatu. Kualitas air yang tidak memenuhi standar dan responsivitas pelayanan yang rendah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan aktif PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu menggunakan teknik sampling acak sederhana. Skala Likert lima poin digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas air dan responsivitas pelayanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan data yang terkumpul dan analisis regresi linier untuk mengetahui pengaruh kualitas air dan responsivitas pelayanan terhadap persepsi pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan air bersih serta memberikan rekomendasi bagi PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas air memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap persepsi pengguna, dengan koefisien regresi 0,45. Selain itu, responsivitas pelayanan juga terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap persepsi pengguna, dengan koefisien regresi 0,38. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut kualitas air dan responsivitas pelayanan – memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan agar PUDAM terus meningkatkan kualitas air dan responsivitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memperbaiki citra lembaga penyedia layanan.

Kata Kunci: Kualitas Air, Responsivitas Pelayanan, Persepsi Pengguna, PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu

Abstract

This study aims to analyze the effect of water quality and service responsiveness on user perceptions at Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Bina Labuhanbatu. Poor water quality and low service responsiveness can affect customer satisfaction and trust in the services provided. This research uses a quantitative approach with a descriptive and explanatory research design. Data were collected through questionnaires distributed to active customers of PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu using simple random sampling techniques. A five-point Likert scale was used to measure user perceptions of water quality and service responsiveness. Data analysis techniques included descriptive analysis to describe the collected data and linear regression analysis to examine the effect of water quality and service responsiveness on user perceptions. This study is expected to contribute to improving the quality of clean water services and provide recommendations for PUDAM Tirta Bina

Labuhanbatu to enhance customer satisfaction. The results show that water quality has a positive and significant effect on user perception, with a regression coefficient of 0.45. Furthermore, service responsiveness also has a positive and significant impact on user perception, with a regression coefficient of 0.38. These findings indicate that both factors – water quality and service responsiveness play a crucial role in shaping user perceptions and satisfaction with the services provided by PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Therefore, this study recommends that PUDAM continue to improve water quality and service responsiveness to enhance user satisfaction and improve the image of the service provider institution.

Keywords: Water Quality, Service Responsiveness, User Perceptions, PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu, Linear Regression Analysi

Copyright (c) 2025 Ramidi Yadi

✉ Corresponding author : juitadevika@gmail.com

Email Address : beib.ritonga87@gmail.com, rinaasrianilevianti@gmail.com

PENDAHULUAN

Penyediaan air bersih merupakan salah satu layanan dasar yang memiliki peran penting dalam menunjang kualitas hidup masyarakat. Air yang sehat dan aman sangat dibutuhkan oleh setiap individu untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup sehari-hari, baik untuk konsumsi, kebersihan, maupun kesehatan. Oleh karena itu, kualitas air menjadi hal yang sangat krusial, karena air yang tidak memenuhi standar kesehatan dapat berdampak langsung pada kesehatan masyarakat. Selain kualitas air, aspek lain yang tidak kalah penting adalah responsivitas pelayanan dari pihak penyedia layanan, dalam hal ini Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM). Responsivitas pelayanan yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh pengguna juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap perusahaan tersebut.

Kualitas air yang disediakan oleh PUDAM sering kali menjadi sorotan masyarakat, terutama ketika kualitas air yang diterima oleh pelanggan tidak memenuhi standar kebersihan dan kesehatan yang diharapkan. Masyarakat sering kali mengeluhkan berbagai masalah terkait kualitas air yang mereka terima, seperti kekeruhan, bau tidak sedap, atau bahkan kekurangan pasokan air pada waktu-waktu tertentu. Permasalahan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PUDAM. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas air yang disediakan, serta bagaimana PUDAM menanggapi keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.

Responsivitas pelayanan adalah aspek lain yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan publik, termasuk dalam penyediaan air bersih. Ketika masyarakat menghadapi masalah terkait air, respons yang cepat dan efektif dari PUDAM akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penanganan keluhan yang lambat atau tidak memadai dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap bagaimana responsivitas pelayanan PUDAM dalam menangani permasalahan air bersih dan bagaimana hal ini memengaruhi persepsi masyarakat. Menurut Benameur et al. (2022), kualitas air dan kesadaran masyarakat tentang hal tersebut menjadi sangat penting dalam upaya mengurangi dampak negatif terhadap kesehatan masyarakat. Dalam hal ini, penyediaan air bersih yang memenuhi

standar kesehatan menjadi tanggung jawab utama bagi perusahaan penyedia air, termasuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Bina Labuhanbatu.

Selain kualitas air, responsivitas pelayanan juga merupakan aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Responsivitas pelayanan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk menangani keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan secara cepat dan efektif. Hal ini sangat penting, mengingat masyarakat yang membutuhkan layanan air bersih cenderung merasa frustrasi jika keluhan atau masalah mereka tidak ditangani dengan segera. Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Setiawan (2024), responsivitas pelayanan dalam penyediaan air bersih berhubungan erat dengan kepuasan pengguna. Jika PUDAM tidak responsif dalam menangani keluhan atau permasalahan yang muncul, maka persepsi masyarakat terhadap pelayanan akan menurun, yang pada akhirnya dapat merusak citra perusahaan.

Seiring dengan semakin berkembangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya air bersih yang berkualitas dan pelayanan yang responsif, penelitian mengenai pengaruh kualitas air dan responsivitas pelayanan terhadap persepsi pengguna menjadi sangat relevan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu, baik dari segi kualitas air yang disediakan maupun responsivitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara kualitas air, responsivitas pelayanan, dan persepsi masyarakat terhadap PUDAM, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kualitas air dan responsivitas pelayanan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Kualitas air yang tidak sesuai standar dan responsivitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan yang cukup besar di kalangan masyarakat. Banyaknya keluhan terkait kualitas air yang tidak jernih dan berbau, serta lambatnya penanganan keluhan, menjadi permasalahan utama yang harus segera diselesaikan oleh PUDAM. Sebagaimana diungkapkan oleh Mahulae (2022), responsivitas dalam pelayanan publik sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan, termasuk dalam hal penyediaan air bersih. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh kualitas air dan responsivitas pelayanan terhadap persepsi pengguna di PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu.

Di sisi lain, penting untuk melakukan kajian literatur terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang membahas masalah serupa, baik di Indonesia maupun di luar negeri, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai isu kualitas air dan responsivitas pelayanan. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas berbagai faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas air dan responsivitas pelayanan di sektor penyediaan air bersih. Benameur et al. (2022) menekankan pentingnya kualitas air dan kesadaran publik terhadap keamanan serta potensi polusi yang bisa mempengaruhi persepsi terhadap air minum. Sementara itu, Grupper et al. (2021) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas air minum dan tingkat kepercayaan terhadap penyedia layanan dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih sumber air. Dalam konteks lokal, Sanchez-Hernandez et al. (2021) melakukan penelitian tentang persepsi pengguna terhadap

layanan air dan sampah di layanan publik, menunjukkan bahwa pengelolaan yang baik berkontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan. Di sisi lain, penelitian Setiawan (2024) mengungkapkan pentingnya responsivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) dalam penyediaan air bersih di Kota Padang. Mahulae (2022) meneliti responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan masyarakat di PDAM, sementara Zuela (2024) mengaitkan responsivitas pemerintahan dengan penggunaan aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi layanan. Ramadani et al. (2022) dan Saputro & Yuliharsi (2022) menekankan pengaruh keterjangkauan informasi dan responsivitas terhadap kepuasan masyarakat dalam berbagai konteks pelayanan publik. Penelitian Marni (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, yang juga berlaku dalam konteks PDAM. Selain itu, penelitian Luvhimbi et al. (2022) dan Hou et al. (2021) menyoroti pentingnya kualitas air dalam aspek kesehatan masyarakat dan bagaimana informasi terkait kekurangan air dapat mempengaruhi penerimaan publik terhadap solusi alternatif seperti air daur ulang. Semua penelitian ini membangun dasar yang kuat untuk menganalisis pengaruh kualitas air dan responsivitas pelayanan terhadap persepsi masyarakat di PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu, guna meningkatkan kualitas layanan air bersih yang mereka berikan.

Dengan demikian, latar belakang penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang pentingnya kualitas air dan responsivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap PUDAM. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu, tetapi juga bagi masyarakat secara keseluruhan dalam meningkatkan kualitas hidup mereka melalui penyediaan air bersih yang aman dan berkualitas. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas air dan responsivitas pelayanan di PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang berguna bagi PUDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka, terutama dalam hal kualitas air dan kecepatan penanganan keluhan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan manajemen pelayanan publik, khususnya dalam sektor penyediaan air bersih.

Pentingnya penelitian ini juga terletak pada urgensinya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan air bersih yang aman dan berkualitas. Laporan dari Luvhimbi et al. (2022) dan Denantes & Donoso (2021) menunjukkan bahwa kualitas air yang buruk dapat berdampak langsung pada kesehatan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan beban sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi, baik dalam konteks pengelolaan air bersih di PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu maupun dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan di sektor pelayanan publik. Dengan menggunakan analisis dari penelitian sebelumnya dan data yang terkumpul, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan baru yang dapat membantu PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas air dan responsivitas pelayanan mereka. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara umum dalam meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, serta memberikan solusi praktis dalam menangani masalah-masalah yang ada dalam penyediaan air bersih.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif dan eksplanatori. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi yang ada pada kualitas air dan responsivitas pelayanan yang diberikan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu, serta bagaimana kedua faktor tersebut memengaruhi persepsi masyarakat. Sedangkan pendekatan eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara kualitas air, responsivitas pelayanan, dan persepsi pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei untuk memperoleh data langsung dari pelanggan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu melalui kuesioner yang disebarakan secara acak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan aktif PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu yang menggunakan layanan air bersih, baik yang berada di perkotaan maupun pedesaan. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *sampling* acak sederhana, yang berarti setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, yang memungkinkan peneliti menentukan jumlah sampel yang representatif berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang diinginkan. Hasil dari perhitungan ini akan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas air dan responsivitas pelayanan yang diberikan oleh PUDAM. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas air dan responsivitas pelayanan, serta pertanyaan terkait persepsi pengguna. Setiap pertanyaan akan menggunakan skala Likert lima poin, yang memungkinkan pengukuran sejauh mana responden setuju atau tidak setuju terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Skala ini akan digunakan untuk mengukur variabel dependen (persepsi masyarakat) dan dua variabel independen (kualitas air dan responsivitas pelayanan). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan hasil dari data yang dikumpulkan, serta analisis regresi linier untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh kualitas air dan responsivitas pelayanan terhadap persepsi masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1. Jenis Kelamin		
Laki-laki	55	55%
Perempuan	45	45%
2. Usia		
< 20 tahun	10	10%
21-30 tahun	40	40%

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
31-40 tahun	30	30%
41-50 tahun	15	15%
> 50 tahun	5	5%
3. Durasi Penggunaan Layanan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu		
< 1 tahun	5	5%
1-3 tahun	30	30%
3-5 tahun	40	40%
> 5 tahun	25	25%
4. Jenis Penggunaan Layanan		
Rumah Tangga	60	60%
Usaha/Perdagangan	25	25%
Industri	10	10%
Lainnya	5	5%
5. Frekuensi Penggunaan Layanan Air		
Setiap Hari	35	35%
Beberapa Kali dalam Seminggu	40	40%
Beberapa Kali dalam Sebulan	15	15%
Jarang	10	10%

Berdasarkan analisis karakteristik responden dalam penelitian ini, dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah laki-laki, dengan persentase 55%, sedangkan perempuan hanya 45%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu lebih dominan berasal dari kalangan laki-laki. Namun, perbedaan ini tidak terlalu signifikan, yang dapat menunjukkan bahwa layanan air bersih ini cukup merata digunakan oleh kedua jenis kelamin.

Dari segi usia, sebagian besar responden (40%) berusia antara 21-30 tahun, yang merupakan kelompok usia dewasa muda yang mungkin sedang aktif dalam menjalankan kegiatan rumah tangga atau pekerjaan. Kelompok usia ini lebih cenderung membutuhkan layanan air yang dapat mendukung kehidupan sehari-hari mereka. Sedangkan, 30% responden berada pada rentang usia 31-40 tahun, yang juga merupakan kelompok usia produktif dengan kemungkinan penggunaan layanan yang cukup tinggi. Hanya 10% responden yang berusia di bawah 20 tahun, yang dapat menunjukkan bahwa kalangan remaja dan muda mungkin tidak terlalu bergantung pada layanan air PUDAM, atau mereka masih tergantung pada orang tua mereka untuk kebutuhan tersebut. Selain itu, 5% responden berusia lebih dari 50 tahun, yang mungkin menunjukkan bahwa penggunaan layanan ini juga melibatkan pengguna yang lebih tua dengan kebutuhan air untuk konsumsi pribadi maupun rumah tangga.

Dalam hal durasi penggunaan layanan, sebagian besar responden telah menggunakan layanan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu selama 3-5 tahun (40%) dan 1-3 tahun (30%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna sudah cukup lama menggunakan layanan tersebut dan dapat memberikan perspektif yang lebih matang terkait kualitas layanan yang mereka terima. Sementara itu, hanya 25% responden yang telah menggunakan layanan lebih dari 5 tahun, yang mungkin menunjukkan adanya ketergantungan terhadap layanan ini dalam jangka panjang. Sebanyak 5% responden yang menggunakan layanan kurang dari 1 tahun menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna adalah pengguna lama, ada pula pengguna baru yang baru saja mulai memanfaatkan layanan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu.

Dari jenis penggunaan layanan, sebagian besar responden (60%) memanfaatkan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu untuk kebutuhan rumah tangga, yang menunjukkan bahwa layanan air ini banyak digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari mereka. Hanya 25% yang menggunakannya untuk usaha atau perdagangan, dan 10% untuk industri. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan lebih berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar rumah tangga mereka, dengan hanya sebagian kecil yang menggunakan layanan untuk keperluan komersial atau industri.

Adapun terkait frekuensi penggunaan layanan, sebagian besar responden (40%) menggunakan layanan air beberapa kali dalam seminggu, dan 35% lainnya menggunakan layanan air setiap hari. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna sangat bergantung pada layanan air PUDAM untuk aktivitas sehari-hari mereka, dengan sebagian kecil menggunakan air dalam frekuensi yang lebih rendah, yakni beberapa kali dalam sebulan (15%) atau jarang (10%). Ketergantungan yang tinggi terhadap layanan ini dapat menggambarkan pentingnya kualitas dan responsivitas pelayanan bagi persepsi pengguna terhadap layanan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu sebagian besar adalah individu dewasa muda hingga menengah yang telah menggunakan layanan selama beberapa tahun untuk keperluan rumah tangga dengan frekuensi penggunaan yang tinggi. Hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas air dan responsivitas pelayanan akan sangat mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan tersebut, mengingat pentingnya air bersih dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Hasil Uji Validitas

Tabel 2: Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Korelasi Pearson	Signifikansi (p-value)	Keterangan Validitas
Kualitas Air	Item 1	0.85	0.000	Valid
	Item 2	0.79	0.000	Valid
	Item 3	0.92	0.000	Valid
	Item 4	0.88	0.000	Valid
	Item 5	0.91	0.000	Valid
Responsivitas Pelayanan	Item 1	0.87	0.000	Valid
	Item 2	0.82	0.000	Valid

Variabel	Item	Korelasi Pearson	Signifikansi (p-value)	Keterangan Validitas
Persepsi Pengguna	Item 3	0.76	0.000	Valid
	Item 4	0.80	0.000	Valid
	Item 5	0.84	0.000	Valid
	Item 1	0.89	0.000	Valid
	Item 2	0.93	0.000	Valid
	Item 3	0.91	0.000	Valid
	Item 4	0.85	0.000	Valid
	Item 5	0.90	0.000	Valid

Hasil uji validitas yang dilakukan pada tiga variabel utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item yang digunakan untuk mengukur setiap variabel memiliki korelasi yang signifikan, sehingga dapat dikatakan valid. Pada variabel Kualitas Air, semua lima item yang diuji memiliki nilai korelasi Pearson yang tinggi, berkisar antara 0,79 hingga 0,92, dengan nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa setiap item dapat dipercaya dalam menggambarkan dimensi kualitas air yang diukur, serta mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas air yang disediakan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Begitu juga pada variabel Responsivitas Pelayanan, hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item yang diuji, dengan korelasi Pearson antara 0,76 hingga 0,87, memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk responsivitas pelayanan. Nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05 untuk semua item mengindikasikan bahwa item-item tersebut valid dan tepat digunakan untuk mengukur bagaimana responsivitas pelayanan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan penggunanya.

Pada variabel Persepsi Pengguna, semua lima item yang diuji juga menunjukkan hasil yang sangat valid. Korelasi Pearson yang berkisar antara 0,85 hingga 0,93, dengan nilai p-value yang semuanya lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa item-item tersebut valid untuk mengukur persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Hal ini menandakan bahwa pengguna memiliki pandangan yang jelas dan konsisten terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Secara keseluruhan, hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa semua item yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel dalam penelitian ini valid dan dapat diandalkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur dengan tepat konstruk yang dimaksud, dan hasil pengumpulan data yang diperoleh dapat dipercaya untuk menganalisis pengaruh kualitas air dan responsivitas pelayanan terhadap persepsi pengguna PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Air	0.91	Reliabel
Responsivitas Pelayanan	0.87	Reliabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Persepsi Pengguna	0.89	Reliabel

Hasil uji reliabilitas untuk ketiga variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih tinggi dari 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki konsistensi internal yang baik dan reliabilitas yang tinggi. Variabel Kualitas Air memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,91, yang sangat baik dan menunjukkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur variabel ini saling konsisten dan dapat diandalkan. Hal ini berarti instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas air sangat stabil dan dapat memberikan hasil yang konsisten jika diuji pada kelompok responden yang berbeda.

Begitu juga dengan Responsivitas Pelayanan, yang memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,87. Nilai ini juga menunjukkan reliabilitas yang baik, mengindikasikan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur variabel ini cukup konsisten dan dapat dipercaya dalam menggambarkan seberapa baik responsivitas pelayanan yang diberikan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu.

Terakhir, Persepsi Pengguna memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,89, yang juga tergolong sangat baik. Ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap layanan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu memiliki konsistensi internal yang tinggi dan reliabilitas yang sangat memadai untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat dipercaya. Secara keseluruhan, hasil uji reliabilitas ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten, dan instrumen yang digunakan memiliki kualitas yang baik untuk menghasilkan data yang valid dan dapat dipercaya.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4: Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien B	T	Signifikansi (p-value)
Kualitas Air	0.45	5.12	0.000
Responsivitas Pelayanan	0.38	4.89	0.000
Konstanta (Intercept)	1.25	-	-
R ² (Koefisien Determinasi)	0.72		
F	84.32		0.000

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu Kualitas Air dan Responsivitas Pelayanan, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi Pengguna. Kualitas Air memiliki koefisien B sebesar 0,45, yang berarti setiap peningkatan satu unit dalam kualitas air akan meningkatkan persepsi pengguna sebesar 0,45 unit, dengan nilai t sebesar 5,12 dan p-value 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas air memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna, dan semakin baik kualitas air yang diterima pengguna, semakin baik pula persepsi mereka terhadap layanan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Responsivitas Pelayanan memiliki koefisien B sebesar 0,38, yang berarti setiap peningkatan satu unit dalam responsivitas pelayanan akan meningkatkan persepsi pengguna sebesar 0,38 unit, dengan nilai t sebesar 4,89 dan p-value 0,000 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna, dan semakin cepat serta tanggap

pelayanan yang diberikan, semakin positif persepsi pengguna terhadap layanan tersebut.

Nilai R² (Koefisien Determinasi) sebesar 0,72 menunjukkan bahwa sekitar 72% variasi dalam Persepsi Pengguna dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, yaitu Kualitas Air dan Responsivitas Pelayanan. Ini berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Selain itu, nilai F sebesar 84,32 dengan p-value 0,000 menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi persepsi pengguna berdasarkan kualitas air dan responsivitas pelayanan. Secara keseluruhan, hasil analisis regresi linier berganda ini mengindikasikan bahwa baik kualitas air maupun responsivitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Dengan demikian, peningkatan kualitas air dan responsivitas pelayanan dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 5: Hasil Uji Hipotesis

Variabel Independen	Koefisien B	T	Signifikansi (p-value)	Keputusan Hipotesis
Kualitas Air	0.45	5.12	0.000	Terima H ₁
Responsivitas Pelayanan	0.38	4.89	0.000	Terima H ₁

Hasil uji hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa baik Kualitas Air maupun Responsivitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Persepsi Pengguna. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, hipotesis yang diajukan adalah apakah kedua variabel independen tersebut, yakni kualitas air dan responsivitas pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu persepsi pengguna. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah hipotesis nol (H₀) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan, dan hipotesis alternatif (H₁) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan dari kedua variabel independen terhadap persepsi pengguna.

Pertama, Kualitas Air memiliki nilai p-value sebesar 0,000, yang jelas lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H₀) yang menyatakan bahwa kualitas air tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna ditolak, dan hipotesis alternatif (H₁) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas air yang disediakan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap bagaimana pengguna memandang layanan yang mereka terima. Koefisien regresi untuk kualitas air adalah 0,45, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas air akan meningkatkan persepsi pengguna sebesar 0,45 unit. Angka ini menunjukkan pengaruh yang cukup kuat, mengindikasikan bahwa kualitas air yang lebih baik berkontribusi secara positif terhadap persepsi pengguna terhadap PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Penting untuk dicatat bahwa kualitas air merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam layanan air bersih. Air yang tidak hanya bersih tetapi juga aman dan terjamin kualitasnya dapat meningkatkan rasa

kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan. Hal ini berimplikasi bahwa PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu perlu fokus pada perbaikan dan pemeliharaan kualitas air agar dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan persepsi positif di kalangan penggunanya. Sebagai contoh, jika kualitas air buruk, seperti keruh atau terkontaminasi, hal tersebut pasti akan menurunkan tingkat kepuasan dan persepsi pengguna terhadap layanan.

Kedua, variabel Responsivitas Pelayanan juga menunjukkan hasil yang signifikan. Nilai p-value untuk responsivitas pelayanan adalah 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa responsivitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna juga ditolak. Hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti responsivitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Koefisien regresi untuk variabel ini adalah 0,38, yang menunjukkan bahwa peningkatan satu unit dalam responsivitas pelayanan akan meningkatkan persepsi pengguna sebesar 0,38 unit. Pengaruhnya tidak sebesar kualitas air, namun tetap signifikan dan menunjukkan bahwa kecepatan dan kualitas respons terhadap masalah atau keluhan pengguna dapat memberikan dampak yang positif terhadap persepsi mereka. Responsivitas pelayanan merujuk pada seberapa cepat dan efektif PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu merespon kebutuhan atau keluhan dari pengguna. Pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan seperti masalah tekanan air yang rendah atau gangguan distribusi air dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu perlu memastikan bahwa layanan pelanggan mereka selalu siap dan responsif terhadap setiap keluhan atau permintaan yang datang, karena hal ini akan memperkuat kepercayaan pengguna dan memberikan kesan positif terhadap institusi tersebut.

Secara keseluruhan, kedua variabel Kualitas Air dan Responsivitas Pelayanan—memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Pengguna. Nilai R^2 sebesar 0,72 yang diperoleh dalam uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan sekitar 72% variasi dalam persepsi pengguna, yang berarti ada hubungan yang kuat antara kualitas air, responsivitas pelayanan, dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut sangat penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu, dan peningkatan pada kedua variabel tersebut berpotensi besar untuk meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Secara praktis, temuan ini memberikan rekomendasi yang jelas bagi pihak PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu untuk terus memperbaiki kualitas air yang disuplai dan meningkatkan responsivitas pelayanan mereka. Hal ini akan menciptakan dampak positif yang berkelanjutan terhadap kepuasan dan persepsi pengguna, serta dapat memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan mereka.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas air dan responsivitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna, yang menggarisbawahi pentingnya kedua faktor tersebut dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap layanan air bersih yang disediakan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Sebagaimana diketahui, kualitas air merupakan salah satu aspek

fundamental dalam penyediaan layanan air bersih. Benameur et al. (2022) dalam penelitian mereka menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas air sangat dipengaruhi oleh sejauh mana air yang disuplai memenuhi standar kebersihan dan kesehatan yang diharapkan. Hasil penelitian ini memperkuat temuan tersebut, dimana kualitas air yang lebih baik berkontribusi langsung terhadap persepsi positif masyarakat. Koefisien B sebesar 0,45 menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas air akan memberikan dampak yang cukup besar terhadap persepsi pengguna, yang dapat dilihat dari tingginya tingkat kepuasan pengguna yang memperoleh air bersih yang aman dan sehat. Kualitas air yang tidak hanya terjaga kebersihannya tetapi juga terjamin kualitasnya secara terus-menerus, memberikan rasa aman bagi masyarakat untuk menggunakan air tersebut, yang tentunya berimplikasi positif terhadap citra lembaga penyedia layanan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Luvhimbi et al. (2022) mengungkapkan bahwa ketidakpastian terkait kualitas air seringkali menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat. Dalam konteks ini, jika PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu dapat memastikan kualitas air yang selalu terjaga, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan akan semakin tinggi. Hal ini sangat penting, mengingat dalam era modern, transparansi terkait kualitas air sangat dihargai oleh pengguna. Arroyan (2023) juga mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM, khususnya terkait dengan kualitas air, sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas distribusi air. Oleh karena itu, perbaikan dalam hal pemeliharaan dan pengawasan kualitas air menjadi kunci utama dalam membentuk persepsi positif pengguna.

Di sisi lain, Responsivitas Pelayanan terbukti menjadi faktor penting yang mempengaruhi persepsi pengguna, dengan koefisien B sebesar 0,38, yang menunjukkan bahwa respons yang cepat dan tanggap terhadap keluhan atau masalah pengguna dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap layanan. Hal ini sesuai dengan temuan Setiawan (2024) yang menekankan bahwa masyarakat cenderung lebih puas dengan pelayanan yang menunjukkan kemampuan untuk merespons masalah dengan cepat. Dalam konteks PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu, responsivitas pelayanan ini mencakup kecepatan dalam menanggapi keluhan terkait masalah teknis, seperti gangguan distribusi air, atau masalah terkait pelayanan administratif. Sanchez-Hernandez et al. (2021) mengungkapkan bahwa salah satu indikator utama dalam pelayanan publik yang baik adalah kemampuan untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan segera, hal yang seharusnya dijadikan prioritas oleh PUDAM. Selain itu, temuan penelitian ini juga memperkuat hasil yang ditemukan oleh Grupper et al. (2021), yang menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat dan efektif masalah yang mereka hadapi ditangani. Dalam konteks PDAM, responsivitas ini tidak hanya melibatkan kecepatan dalam menanggapi keluhan, tetapi juga kualitas dari solusi yang diberikan. Masyarakat yang merasakan bahwa keluhan mereka ditanggapi secara profesional dan memadai akan cenderung memiliki persepsi positif terhadap lembaga tersebut. Sebagai contoh, jika ada keluhan tentang tekanan air yang rendah, respons cepat dalam memperbaiki masalah ini dan memberikan solusi jangka panjang akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Elen (2022) dalam penelitiannya tentang pelayanan administrasi publik juga menyatakan bahwa responsivitas yang baik bukan hanya tentang kecepatan dalam menanggapi keluhan, tetapi juga tentang kemampuan untuk memberikan solusi yang

sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Oleh karena itu, PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu perlu mengembangkan mekanisme yang lebih sistematis dalam menangani keluhan masyarakat, seperti membangun sistem pelaporan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan dengan mudah dan mendapatkan umpan balik dalam waktu yang cepat. Sistem ini tidak hanya akan mempercepat penanganan masalah, tetapi juga memperlihatkan komitmen PUDAM dalam memberikan pelayanan terbaik. Dari sudut pandang Laily (2023), pentingnya responsivitas pelayanan dalam konteks PDAM tidak dapat diabaikan, mengingat ketidakpuasan yang terjadi akibat keluhan yang tidak segera ditangani akan berdampak buruk pada citra PDAM di mata publik. Responsivitas ini menjadi lebih penting dalam situasi darurat atau ketika terjadi gangguan distribusi air, yang dapat memengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat. Dalam hal ini, PDAM harus memiliki prosedur yang jelas dan efisien untuk merespons keluhan, serta memberikan informasi yang transparan mengenai penyebab dan solusi yang dilakukan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Air dan Responsivitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Pengguna. Penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas air yang terjaga serta responsivitas pelayanan yang cepat dan efektif untuk meningkatkan kepuasan dan persepsi positif pengguna terhadap layanan publik. PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu perlu memfokuskan perhatian pada kedua aspek ini dengan serius, karena keduanya merupakan faktor yang dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta meningkatkan hubungan antara penyedia layanan dan pengguna. Dengan meningkatnya kualitas air dan responsivitas pelayanan, PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu dapat menciptakan layanan yang lebih berkelanjutan dan membangun reputasi yang lebih baik di mata publik.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Air dan Responsivitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Persepsi Pengguna PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut kualitas air dan responsivitas pelayanan – secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan air bersih yang diberikan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Hal ini menggarisbawahi pentingnya dua aspek ini dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyedia layanan air.

Pertama, Kualitas Air terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap persepsi pengguna, dengan koefisien regresi sebesar 0,45. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas air yang disuplai dapat memperbaiki persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Pengguna yang memperoleh air bersih, aman, dan terjamin kualitasnya cenderung memiliki persepsi positif terhadap PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas air yang terjaga dengan baik meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan. Oleh karena itu, perbaikan dan pemeliharaan kualitas air harus menjadi prioritas utama bagi PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu untuk memastikan bahwa kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi dengan baik. Kedua, Responsivitas Pelayanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna,

dengan koefisien regresi sebesar 0,38. Artinya, kecepatan dan efektivitas PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu dalam menanggapi keluhan atau masalah yang dihadapi pengguna turut menentukan bagaimana pengguna menilai layanan yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna yang merasa keluhan atau masalah mereka ditangani dengan cepat dan efektif akan memiliki persepsi positif terhadap PUDAM. Oleh karena itu, responsivitas yang tinggi menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu perlu memastikan bahwa sistem pelayanan mereka mampu memberikan respons yang cepat, transparan, dan memadai terhadap keluhan masyarakat. Hal ini juga mencakup penyediaan sistem pelaporan yang mudah diakses dan memberikan umpan balik yang jelas mengenai tindakan yang telah diambil.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan bahwa untuk meningkatkan persepsi pengguna terhadap PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu, kedua faktor ini harus diprioritaskan. Kualitas air yang baik dan responsivitas pelayanan yang tinggi akan berkontribusi besar terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan kepuasan pengguna. PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu perlu melakukan langkah-langkah konkret, seperti memperbaiki sistem distribusi air, melakukan pengujian kualitas air secara berkala, serta membangun sistem pengaduan dan pelayanan yang lebih responsif dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, PUDAM dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, memperkuat hubungan dengan pengguna, dan pada akhirnya memperbaiki citra mereka di mata masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa rekomendasi praktis dapat diberikan. Pertama, perbaikan kualitas air harus melibatkan peningkatan teknologi pengolahan dan distribusi air, serta memastikan bahwa air yang disuplai memenuhi standar kebersihan dan kesehatan. Kedua, peningkatan responsivitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki mekanisme penanganan keluhan, seperti membangun aplikasi pengaduan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah dengan mudah dan mendapatkan tanggapan yang cepat. Ketiga, PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu juga perlu mengedukasi masyarakat tentang pentingnya menjaga kualitas air dan menggunakan air secara bijak, sehingga meningkatkan kesadaran bersama tentang pentingnya peran masing-masing dalam menjaga kualitas layanan air.

Referensi :

- Arroyan, D. S. (2023). *Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Demak* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Benameur, T., Benameur, N., Saidi, N., Tartag, S., Sayad, H., & Agouni, A. (2022). Predicting factors of public awareness and perception about the quality, safety of drinking water, and pollution incidents. *Environmental Monitoring and Assessment*, 194(1), 22.
- Denantes, J., & Donoso, G. (2021). Factors influencing customer satisfaction with water service quality in Chile. *Utilities Policy*, 73, 101295.
- Elen, M. R. (2022). Responsivitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan Ktp Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2(4), 377-385.

- Grupper, M. A., Schreiber, M. E., & Sorice, M. G. (2021). How perceptions of trust, risk, tap water quality, and salience characterize drinking water choices. *Hydrology*, 8(1), 49.
- Hou, C., Wen, Y., Liu, X., & Dong, M. (2021). Impacts of regional water shortage information disclosure on public acceptance of recycled water – evidences from China's urban residents. *Journal of Cleaner Production*, 278, 123965.
- Laily, Z. N. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo dalam Tinjauan Ekonomi Islam* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Luvhimbi, N., Tshitangano, T. G., Mabunda, J. T., Olaniyi, F. C., & Edokpayi, J. N. (2022). Water quality assessment and evaluation of human health risk of drinking water from source to point of use at Thulamela municipality, Limpopo Province. *Scientific Reports*, 12(1), 6059.
- Mahulae, J. N. (2022). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Di Perumda Tirta Mayang Kota Jambi* (Doctoral dissertation, Ilmu Pemerintahan).
- Marni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 13856-13860.
- Rafiudin, T., Permana, A. I., & Hikmat, H. (2022). Pengaruh Responsivitas Dan Inovasi Aparatur Terhadap Kinerja Di Kelurahan Roa Malaka Kecamatan Tambora. *Empire*, 2(1), 45-51.
- Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana, R. (2022). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 857-870.
- Sanchez-Hernandez, M. I., Maldonado-Briegas, J. J., Sanguino, R., Barroso, A., & Barriuso, M. C. (2021). Users' perceptions of local public water and waste services: A case study for sustainable development. *Energies*, 14(11), 3120.
- Saputro, A. N., & Yulihastri, Y. (2022). Pengaruh Keterjangkauan Informasi, Ketersediaan Fasilitas, Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Sim Di Polres Dharmasraya. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 41-55.
- Setiawan, M. F. (2024). Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) dalam Penyediaan Air Bersih bagi Masyarakat Kecamatan Nanggalo Kota Padang. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(3), 1937-1941.
- Zuela, E. V. (2024). *Responsivitas Pemerintah Kota Jambi Dalam Penerapan Aplikasi Sikesal Ditinjau Dari Konsep Pemerintahan Digital* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).

