

**PENGARUH KOMPETENSI KERJA, STRATEGI PELAYANAN, DAN METODE
E-GOVERNMENT DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN PADA
PDAM DELTA TIRTA SIDOARJO**

Farhan Krisdiansyah¹, Agus Wahyudi²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

¹farhankrisdiansyah015@gmail.com, ²agus.wahyudi@stiemahardhika.ac.id

ABSTRACT

Service quality in Regional Drinking Water Companies (PDAM) is a crucial factor in meeting public satisfaction in the era of digital transformation. This study aims to analyze the influence of work competence, service strategy, and e-government methods on service quality at PDAM Delta Tirta Sidoarjo. A quantitative approach with a causal-comparative design was employed in this research. Data were collected through questionnaires from 165 active customers selected using purposive sampling technique. Data analysis used multiple linear regression with the assistance of the SPSS program. The results showed that work competence, service strategy, and e-government methods have a positive and significant effect on service quality, both partially and simultaneously. Service strategy was found to be the most dominant variable. The coefficient of determination (R^2) value of 0.637 indicates that 63.7% of the variation in service quality can be explained by these three independent variables. These findings confirm the importance of an integrated approach that combines human resource development, strategic planning, and technology adoption in improving public service quality.

Keywords: e-government; work competence; service quality

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menjadi faktor krusial dalam memenuhi kepuasan masyarakat di era transformasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode e-government terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Pendekatan kuantitatif dengan desain kausal-komparatif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 165 pelanggan aktif yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan. Strategi pelayanan ditemukan sebagai variabel dengan pengaruh paling dominan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,637 mengindikasikan bahwa 63,7% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Temuan ini mengkonfirmasi pentingnya pendekatan terintegrasi yang memadukan pengembangan sumber daya manusia, perencanaan strategis, dan adopsi teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: e-government; kompetensi kerja; kualitas pelayanan

A. Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki peran strategis dalam menyediakan akses air bersih yang berkualitas bagi masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mewujudkan kepuasan pelanggan dan mendukung pembangunan daerah. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah, PDAM Delta Tirta Sidoarjo dituntut untuk tidak hanya menyalurkan air bersih yang layak, tetapi juga beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna menciptakan tata kelola yang modern dan responsif. Peningkatan kualitas pelayanan sangat bergantung pada kapabilitas penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, yang tercermin dari fasilitas yang memadai, efisiensi pelayanan, dan responsivitas petugas dalam menangani keluhan. Keberhasilan transformasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan kapasitas sumber daya manusia secara menyeluruh. dipaparkan fokus permasalahan dan tujuan dilakukannya penelitian. Kompetensi kerja karyawan menjadi fondasi utama karena mencerminkan

kemampuan pegawai dalam menjalankan perannya, yang tidak hanya didasarkan pada pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis dan sikap profesional yang konsisten. Pegawai yang kompeten mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan empati terhadap pelanggan. Selain faktor internal, strategi pelayanan juga memegang peranan penting dalam membangun keunggulan kompetitif. Strategi pelayanan yang efektif harus menempatkan kebutuhan pelanggan sebagai pusat perhatian, menjaga konsistensi kualitas layanan, dan mendorong inovasi yang relevan. Hal ini mencakup kemudahan akses, kecepatan respons, transparansi informasi, serta penanganan keluhan yang profesional. Di era digital, inovasi pelayanan diperkuat dengan penerapan metode e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan publik. Implementasi e-government memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui platform digital. PDAM Delta Tirta

Sidoarjo telah melakukan berbagai upaya transformasi digital, termasuk mengembangkan aplikasi "Info PDAM Delta Tirta" dan sistem "Baca Meter" berbasis mobile yang memungkinkan sinkronisasi data secara real-time. Berdasarkan data perusahaan hingga tahun 2024, PDAM Delta Tirta Sidoarjo telah melayani lebih dari 185.000 pelanggan aktif yang tersebar di 18 kecamatan se-Kabupaten Sidoarjo. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan laporan pengaduan pelanggan tahun 2024, masih ditemukan keluhan terkait lambatnya respons terhadap gangguan teknis, kesulitan akses layanan digital bagi sebagian pelanggan, serta ketidakpuasan terhadap penanganan keluhan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara *das sollen* (harapan masyarakat akan pelayanan prima) dengan *das sein* (realitas pelayanan yang masih menghadapi berbagai kendala operasional dan teknis). Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi kesenjangan penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis

pengaruh kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo; (2) menganalisis pengaruh strategi pelayanan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo; (3) menganalisis pengaruh metode e-government terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo; dan (4) menganalisis pengaruh kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode e-government secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik serta memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen PDAM dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan berbasis pendekatan terintegrasi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal-komparatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen (kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode e-government) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan). Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan aktif PDAM

Delta Tirta Sidoarjo yang telah menggunakan layanan minimal enam bulan, berjumlah 185.000 pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pelanggan aktif, telah berlangganan minimal satu tahun, dan pernah menggunakan layanan digital PDAM, sehingga diperoleh sampel sebanyak 165 responden yang memenuhi syarat untuk analisis regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu kuesioner dengan skala Likert 5 poin yang disebarkan secara langsung kepada responden, wawancara terstruktur dengan Kepala Divisi Pelayanan Pelanggan dan Kepala Divisi Teknologi Informasi PDAM Delta Tirta Sidoarjo, serta dokumentasi yang meliputi profil perusahaan, laporan tahunan, dan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan. Instrumen penelitian diuji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach dengan nilai batas 0,60. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas,

dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, uji parsial (uji t) untuk menguji pengaruh masing-masing variabel, uji simultan (uji F) untuk menguji pengaruh bersama-sama, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dengan bantuan program SPSS versi 26.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Nilai koefisien regresi sebesar 0,312 dengan tingkat signifikansi 0,001 ($< 0,05$). Temuan ini membuktikan bahwa pegawai yang memiliki pengetahuan produk yang memadai, keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan memecahkan masalah, etika kerja profesional, serta inisiatif tinggi mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan Delta Junita (2020) yang membuktikan bahwa kompetensi

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor perhotelan, serta penelitian Julaili Ismi (2019) yang menemukan bahwa kompetensi teknis, manajerial, dan sosial memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Untuk strategi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,368 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai koefisien ini merupakan yang tertinggi dibandingkan variabel independen lainnya, menunjukkan bahwa strategi pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Hasil ini diperkuat penelitian Rahmawati (2020) yang membuktikan bahwa strategi pelayanan yang responsif dan ramah meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM di Kota Malang, serta penelitian Lestari dan Prasetyo (2020) yang menemukan bahwa kombinasi antara kompetensi pegawai dan strategi pelayanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa metode e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan

koefisien regresi sebesar 0,278 dan signifikansi 0,002 ($< 0,05$). Temuan ini membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo, melalui ketersediaan website dan aplikasi mobile, fitur pembayaran online, informasi tagihan online, layanan pengaduan online, responsivitas sistem, dan kemudahan penggunaan platform digital, berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Andriansyah (2021) yang

menunjukkan bahwa penerapan e-government mampu mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta penelitian Suryani (2022) yang mengkonfirmasi bahwa implementasi e-government berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

Hasil uji simultan (uji F) membuktikan bahwa kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode e-government secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Nilai F-hitung sebesar 94,267 dengan signifikansi 0,000 ($<$

0,05) menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan ketiga variabel independen secara simultan mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,637 mengindikasikan bahwa 63,7% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode e-government, sedangkan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian seperti infrastruktur fisik (jaringan distribusi air), budaya organisasi, kepemimpinan, kondisi finansial perusahaan, regulasi pemerintah, dan karakteristik demografis wilayah layanan.

Tabel 1 Tabel Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	132,458	3	44,153	94,267	0,000
Residual	75,392	161	0,468		
Total	207,850	164			

Interpretasi: Semua variabel independen (X1, X2, X3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena t-hitung > t-tabel dan nilai Sig. < 0,05. Strategi pelayanan memiliki

pengaruh paling besar ($t=3,957$), diikuti kompetensi kerja ($t=3,506$), dan metode E-Government ($t=3,233$).

Tabel 2 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.	Keputusan	Kesimpulan
Kompetensi Kerja (X1)	3,506	1,975	0,001	H_0 ditolak	Berpengaruh signifikan
Strategi Pelayanan (X2)	3,957	1,975	0,000	H_0 ditolak	Berpengaruh signifikan
Metode E-Government (X3)	3,233	1,975	0,002	H_0 ditolak	Berpengaruh signifikan

F-tabel = 2,66, F-hitung (94,267) > F-tabel (2,66) dan Sig. (0,000) < 0,05, maka kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode E-Government secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, dimana semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen semakin mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 3 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,798	0,637	0,630	0,684

Nilai $R^2 = 0,637$ menunjukkan bahwa 63,7% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode e-government. Sisanya 36,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Model Summary (SPSS Output)				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0.698	0.487	0.469	1.687

Gambar 1 Hasil Koefisien determinasi (R Square)

Berdasarkan Gambar diatas nilai R Square sebesar 0,487 menunjukkan bahwa variabel kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode e-Government mampu menjelaskan kualitas pelayanan sebesar 48,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi kerja, strategi pelayanan, dan metode *e-government* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo, baik secara parsial maupun simultan. Di antara ketiga variabel tersebut, strategi pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, diikuti oleh kompetensi kerja dan metode *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam merancang strategi yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten serta pemanfaatan teknologi digital yang efektif.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 63,7% variasi kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kondisi infrastruktur, budaya organisasi, serta regulasi yang berlaku. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital memerlukan pendekatan yang terintegrasi dan berkelanjutan, yang tidak hanya berfokus pada satu aspek, tetapi mengombinasikan berbagai faktor pendukung secara sinergis.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan. Pertama, pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, terutama dalam aspek pelayanan dan pemanfaatan teknologi digital. Kedua, organisasi perlu memperkuat strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan meningkatkan aksesibilitas layanan, kecepatan respon, transparansi informasi, serta sistem penanganan keluhan yang lebih efektif.

Ketiga, pengembangan dan optimalisasi sistem *e-government* perlu terus dilakukan agar layanan digital menjadi lebih responsif, mudah digunakan, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Terakhir, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang belum diteliti, seperti pengaruh budaya organisasi, kualitas infrastruktur, dan kebijakan pemerintah, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, M. F. M. (2025). STRATEGI COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM REFORMASI PELAYANAN PUBLIK. *IJPA - The Indonesian Journal of Public Administration*, 11(1).
- Ahmad Prayudi. (2024, Mei 31). Kompetensi bagi Karyawan: Kunci Kesuksesan dalam Dunia Kerja | Dr. Ahmad Prayudi, SE, MM. <https://ahmadprayudi.blog.uma.ac.id/2024/05/31/kompetensi-bagi-karyawan-kunci-kesuksesan-dalam-dunia-kerja/>
- Arifin, A. L., Solihin, D., & Murni, S. (2024). Civil Service as Public Servant: Responsive, Reliable, and Adaptive to Digital Technology. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, 6(2), 87–98. <https://doi.org/10.54849/monas.v6i2.237>
- aulia, siti shalwa. (2024, November 28). Mengenal Uji T, Uji F, dan Uji Chi-Square pada Penelitian Kuantitatif. *Ebizmark Blog*. <https://ebizmark.id/artikel/mengenal-uji-t-uji-f-dan-uji-chi-square-pada-penelitian-kuantitatif/>
- Basri, S. (2025). Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry. <https://www.setabasri.org/2025/03/metode-analisis-kualitas-pelayanan.html>
- Chaitra, M. S., Robin, I. A. M., Martha, Y. F., & Darmawan, I. (2023). Penerapan e-Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung. *Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.10370929>
- Dahlan, A. (2024, September 26). Desain Penelitian Kausal

- Komparatif—Ex Post Facto. Pendidikan.
<https://pendidikan.matamu.net/desain-penelitian-kausal-komparatif-ex-post-facto/>
- Dewirahmadanirwati, D., & Sababalat, J. (2025). Analisis Peran Kompetensi, Komitmen Organisasi, dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang. *ARZUSIN*, 5(3), 1328–1345. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v5i3.5842>
- Fuad, A., & Hakim, J. A. R. (2013). PENILAIAN KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI E-GOVQUAL (STUDI KASUS PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR). *JURNAL TEKNIK POMITS*, 1(1).
- Fudyanto, A. J., Munadi, N. C., & Widjaja, D. C. (2025). Pengaruh Food Consumption Value Terhadap Citra Kota Surabaya Sebagai Tujuan Wisata Kuliner dan Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Domestik. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 11(1), 40–58. <https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.40-58>
- Hakim, L. (2025, November 6). Sumber Data Penelitian: Pengertian, Jenis, Teknik Pengumpulan, dan Contoh. Deepublish Store. <https://deepublishstore.com/blog/mahasiswa/sumber-data-penelitian/>
- Hasdinawati & Abd. Wahid. (2022). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN SINJAI: Responsivitas, pelayanan publik, PDAM. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 81–96. <https://doi.org/10.59050/jian.v19i2.158>
- IDalamat. (2025). PDAM Delta Tirta Kab. Sidoarjo. IDalamat.com. <https://idalamat.com/alamat/13931/pdam-delta-tirta-kab-sidoarjo>
- Kabarsidoarjo. (2014, Desember 23). Visi Misi Direksi PDAM Terpilih Layaknya Fit And Proper Test. kabarsidoarjo.com. <https://kabarsidoarjo.com/2014/12/23/visi-misi-direksi-pdam-terpilih-layaknya-fit-and-proper-test/>
- Kartika, L. N., & Sugiarto, A. (2016). Pengaruh Tingkat Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 73. <https://doi.org/10.24914/jeb.v17i1.240>
- Maryana, I., & Alawiyah, G. T. (2025). Pentingnya Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian. *Journal for Islamic Studies*, 8(4).
- Maxki. (2026, Februari 3). Apa Itu Kompetensi? Ini Pengertian, Manfaat, dan Indikatornya – Berita dan Informasi. <https://umsu.ac.id/berita/apa-itu-kompetensi-ini-pengertian-manfaat-dan-indikatornya/>
- Meirano, A. (2025, Januari 23). E-Government: Transformasi Digital dalam Administrasi Publik untuk Efisiensi dan Transparansi. INCA University. <https://inca.ac.id/e-government-transformasi-digital/>
- Mozin, S. Y., Sulila, V. V. V., & Umar, M. (2025). Sinergi antara Lembaga Pemerintah melalui E-Government: Kajian Implementasi dan Tantangan Kolaboratif. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(3), 325–338. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v5i3.6071>
- Muallif. (2023, Juli 25). Pengolahan dan Analisis Data Penelitian –

- Blog UI An Nur Lampung.
<https://an-nur.ac.id/blog/pengolahan-dan-analisis-data-penelitian.html>
- Nafisah, D., & Surianto, M. A. (2024). Optimasi Pelayanan Pelanggan: Suatu Penelitian Analisis Kualitas Layanan. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(1).
- Normi, S. (2012). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Iklim Organisasi pada Kinerja Pegawai Universitas Methodist Indonesia. Thesis, Universitas Sumatera Utara Medan.
<https://123dok.com/document/nz-ww8gq-analisis-pengaruh-kompetensi-organisasi-kinerja-universitas-methodist-indonesia.html>
- Pramudya, A. (2025, Januari 30). Kepuasan Pelanggan: Cara Mengukur, Dan Indikator Yang Digunakan. *Mekari Jurnal*.
<https://www.jurnal.id/id/blog/kepuasan-pelanggan/>
- Pratama, R. (2026, Februari 11). Variabel Penelitian: Pengertian, Jenis, dan Contohnya. *BocahKampus*.
<https://bocahkampus.com/variabel-penelitian>
- Pratiwi, S. F., & Zalukhu, L. A. (2025). Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, 2(11).
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.15521459>
- Dewirahmadanirwati, D., & Sababalat, J. (2025). Analisis Peran Kompetensi, Komitmen Organisasi, dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang. *ARZUSIN*, 5(3), 1328–1345.
<https://doi.org/10.58578/arzusin.v5i3.5842>
- Fuad, A., & Hakim, J. A. R. (2013). PENILAIAN KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI E-GOVQUAL (STUDI KASUS PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR). *JURNAL TEKNIK POMITS*, 1(1).
- Fudyanto, A. J., Munadi, N. C., & Widjaja, D. C. (2025). Pengaruh Food Consumption Value Terhadap Citra Kota Surabaya Sebagai Tujuan Wisata Kuliner dan Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Domestik. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 11(1), 40–58.
<https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.40-58>
- Hakim, L. (2025, November 6). Sumber Data Penelitian: Pengertian, Jenis, Teknik Pengumpulan, dan Contoh. *Deepublish Store*.
<https://deepublishstore.com/blog/mahasiswa/sumber-data-penelitian/>
- Hasdinawati & Abd. Wahid. (2022). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN SINJAI: Responsivitas, pelayanan publik, PDAM. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 81–96.
<https://doi.org/10.59050/jian.v19i2.158>
- IDalamat. (2025). PDAM Delta Tirta Kab. Sidoarjo. *IDalamat.com*.
<https://idalamat.com/alamat/13931/pdam-delta-tirta-kab-sidoarjo>
- Kabarsidoarjo. (2014, Desember 23). Visi Misi Direksi PDAM Terpilih Layaknya Fit And Proper Test. *kabarsidoarjo.com*.
<https://kabarsidoarjo.com/2014/12/23/visi-misi-direksi-pdam->

- terpilih-layaknya-fit-and-proper-test/
- Kartika, L. N., & Sugiarto, A. (2016). Pengaruh Tingkat Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 73. <https://doi.org/10.24914/jeb.v17i1.240>
- Maryana, I., & Alawiyah, G. T. (2025). Pentingnya Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian. *Journal for Islamic Studies*, 8(4).
- Maxki. (2026, Februari 3). Apa Itu Kompetensi? Ini Pengertian, Manfaat, dan Indikatornya – Berita dan Informasi. <https://umsu.ac.id/berita/apa-itu-kompetensi-ini-pengertian-manfaat-dan-indikatornya/>
- Meirano, A. (2025, Januari 23). E-Government: Transformasi Digital dalam Administrasi Publik untuk Efisiensi dan Transparansi. INCA University. <https://inca.ac.id/e-government-transformasi-digital/>
- Mozin, S. Y., Sulila, V. V. V., & Umar, M. (2025). Sinergi antara Lembaga Pemerintah melalui E-Government: Kajian Implementasi dan Tantangan Kolaboratif. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(3), 325–338. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v5i3.6071>
- Muallif. (2023, Juli 25). Pengolahan dan Analisis Data Penelitian – Blog UI An Nur Lampung. <https://an-nur.ac.id/blog/pengolahan-dan-analisis-data-penelitian.html>
- Nafisah, D., & Surianto, M. A. (2024). Optimasi Pelayanan Pelanggan: Suatu Penelitian Analisis Kualitas Layanan. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(1).
- Normi, S. (2012). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Iklim Organisasi pada Kinerja Pegawai Universitas Methodist Indonesia. Thesis, Universitas Sumatera Utara Medan. <https://123dok.com/document/nzwww8gq-analisis-pengaruh-kompetensi-organisasi-kinerja-universitas-methodist-indonesia.html>
- Pramudya, A. (2025, Januari 30). Kepuasan Pelanggan: Cara Mengukur, Dan Indikator Yang Digunakan. *Mekari Jurnal*. <https://www.jurnal.id/id/blog/kepuasan-pelanggan/>
- Pratama, R. (2026, Februari 11). Variabel Penelitian: Pengertian, Jenis, dan Contohnya. *BocahKampus*. <https://bocahkampus.com/variabel-penelitian>
- Pratiwi, S. F., & Zalukhu, L. A. (2025). Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, 2(11). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.15521459>
- Putra, A. I., & Nugroho, D. C. (2025). DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN DI PT . PLN RAYON RUNGKUT. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(6), 285–290.
- Raharjo, S. (2025). Cara Melakukan Uji t Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS - SPSS Indonesia. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>
- Rahayu, P. S., & Sitohang, S. R. (2025). STRATEGI PENGEMBANGAN ORGANISASI SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS

- KINERJA PEGAWAI. JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA), 3(5).
- Rahmat, A., & Seswandi, A. (2023). Ethical Leadership Cultivates Innovative Work Behaviors In Employees Work Engagement. JURNAL KOMUNITAS SAINS MANAJEMEN, 2(3), 151–162.
- Rawung, C. R., Sambiran, S., & Sampe, S. (2023). Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Peningkatan Pelayanan Kebutuhan Air Bersih Pada Masyarakat (Studi Kasus PDAM Kota Tomohon). GOVERNANCE, 3(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/47084>
- Rohmah, M. (2024). Apa itu Uji Hipotesis? Definisi, Jenis & Langkah Membuatnya. Dibimbing. <https://dibimbing.id/blog/detail/apa-itu-uji-hipotesis-definisi-jenis-langkah-membuatnya>
- Rohman, M. S. (2025). Punya Inovasi, PDAM Delta Tirta Sidoarjo Permudah Pasang Baru dari Rumah—Radar Sidoarjo. Radar Sidoarjo. <https://radarsidoarjo.jawapos.com/kota-delta/856516453/punya-inovasi-pdam-delta-tirta-sidoarjo-permudah-pasang-baru-dari-rumah>
- Salmaa. (2023). Teknik Pengumpulan Data: Pengertian, Jenis, dan Contoh. Deepublish. <https://penerbitdeepublish.com/tutorial-menulis/menulis-karya-ilmiah/teknik-pengumpulan-data/>
- Sandria, B. (2025). Strategi Pelayanan: Pengertian, Manfaat, dan Langkah Tepatnya. Qiscus.com. <https://www.qiscus.com/id/blog/strategi-pelayanan/>
- Santoso, J. A., Khairullah, Q. F., & Lyana, A. A. (2025). Analisis Perilaku dan Kebutuhan Pelanggan terhadap Perubahan Budaya Organisasi. Jurnal Akuntansi Bisnis dan Humaniora, 12(01).
- Sidoarjo. (2025). PERUMDA DELTA TIRTA SIDOARJO - Kabupaten Sidoarjo. <https://pdam.sidoarjokab.go.id/003/>
- Sitorus, D. R. H., Agustian, D., & Anggraini, T. (2024). Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT), 7(1), 240–250. <https://doi.org/10.31539/alignment.v7i1.9901>
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 3(3). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.3930684>
- Suwandi, E. D., & Syarifudin, A. (2025). Dampak Transformasi Digital Terhadap Audit Intern, Manajemen Risiko, Dan Pengendalian: Tinjauan Literatur. Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS), 5(1), 178–187. <https://doi.org/10.47233/jeps.v5i1.2565>
- Thabroni, G. (2022, Oktober 12). Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip. serupa.id. <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>
- Wufron, W., Susilawati, W., Nurhasan, R., & Hermina, T. (2025).

- Perceived Ease of Use terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Fintech Melalui Perceived Usefulness. *Journal of Economics and Business UBS*, 14(4).
- Zahra, R. N., & Yuliana, N. (2023). Peran Komunikasi yang Efektif sebagai Kunci menuju Kesuksesan Seorang Putri Juniawan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(5). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.10285888>
- Zanikurnia. (2024). *Regulasi Pemerintah Terkait Pengawasan Kualitas Air*. Mertani.com. <https://www.mertani.co.id/post/regulasi-pemerintah-terkait-pengawasan-kualitas-air>
- Ningsih, A. K., Wahyudi, A., Yulianti, I. M., & Sugihono, A. Y. I. (2024). PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM PENINGKATAN KINERJA ORGANISASI. *KAMPUS AKADEMIK PUBLISHING*, 1(5), 29–35.
- Putra, A. I., & Nugroho, D. C. (2025). DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN DI PT . PLN RAYON RUNGKUT. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(6), 285–290.