

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan air minum untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam perspektif *New Public Administration* (NPA) di PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Alasan latar belakang penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara penilaian kinerja menurut PDAM Delta yang berfokus pada efisiensi dan ekonomis sedangkan penilaian kinerja PDAM menurut kacamata *New Public Administration* yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yang selanjutnya berkembang dengan teknik *snowball sampling*. Pengumpulan data diperoleh dengan wawancara terstruktur, observasi, dan studi dokumen. Kemudian teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan uji keabsahan data dilakukan dengan uji triangulasi data.

Hasil temuan data di lapangan menunjukkan bahwa kinerja PDAM Delta Tirta Sidoarjo untuk melayani pelanggan dalam pespektif *New Public Administration* selama ini belum berhasil, penilaian ini menggunakan indikator kinerja cakupan layanan, target pelanggan, kapasitas produksi, konsumsi rata-rata serta tingkat kehilangan air kemudian didasarkan pada penilaian perspektif *New Public Administration* (NPA) yang hasilnya sesuai dengan respon dan pengakuan dari masyarakat bahwa masih banyak keluhan yang timbul diantaranya yaitu ketidaksesuaian antara pusat dan lapangan, volume air sedikit, air keruh, keadilan penentuan tarif antara perumahan kelas kecil dengan perumahan kelas cluster serta masih minimnya standart konsumsi rata-rata yang dicapai oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

Kata kunci : Kinerja PDAM, *New Public Administration* (NPA), Pelayanan Pelanggan