

**EFFECT OF PERFORMANCE ON INCREASING EMPLOYEE PRODUCTIVITY AT
THE COMPANY OF DRINKING WATER SUPPLY REGIONAL GOVERNMENT
OWNED (PDAM) KASUI IN SUPPLYING CLEAN WATER NEEDS IN WAY KANAN
DISTRICT**

**By
Suryani**

Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Tulang Bawang Lampung
Email: suryani_mr@yahoo.com

ABSTRACT

The availability of drinking water is one of the benchmarks for the welfare of the community, as well as improving the health status of the community. In fact, it is stated in Article 33 paragraph 3 of the 1945 Constitution, namely that the earth, water, and natural resources contained therein shall be controlled by the State and used for the maximum welfare of the people. In realizing these obligations, performance is needed in order to achieve the objectives mentioned above. Performance is the result or level of success of a person as a whole during a certain period in carrying out a task compared to various possibilities, such as work standards, targets or targets as well as predetermined criteria that have been mutually agreed upon (Rivai & Basri, 2017:138). Regional water company (PDAM) Kasui is a Regional Government Owned Company (BUMD) which is engaged in providing and supplying clean water services to the community in Way Kanan district.

This research was conducted due to there are still many facts that occur at regional water company (PDAM) Kasui that has not provided and supplied clean water for the people of Way Kanan district. Through a qualitative approach, this study aims to determine how the performance of regional water company (PDAM) Kasui employees and identify factors that affect the performance of regional water company (PDAM) Kasui employees in providing and supplying clean water needs in Way Kanan district. To corroborate the findings of Agus Dwiyanto's theory, it becomes a performance indicator in this study as an indication to assess performance consisting of service user satisfaction, accountability, and responsiveness.

The results of this study found that the performance of the regional water company (PDAM) Kasui employees was not maximized. In this study also found several factors that hamper the provision of clean water, among others, the factor of financing, facilities and infrastructure, and the lack of professional human resources.

Keywords: *employee performance, drinking water supply, regional water company (PDAM) kasui, clean water needs*

**PENGARUH KINERJA TERHADAP PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KASUI DALAM
PENYEDIAAN KEBUTUHAN AIR BERSIH DI KABUPATEN WAY KANAN**

**Oleh:
Suryani**

Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Tulang Bawang Lampung
Email: suryani_mr@yahoo.com

ABSTRAK

Ketersediaan air minum menjadi salah satu tolak ukur kesejahteraan masyarakat, juga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Bahkan tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh Negara dan di pergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Dalam merealisasi kewajiban tersebut maka di perlukan kinerja agar dapat mencapai tujuan tersebut diatas. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai & Basri dalam Masram, 2017:138). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan pemberian dan penyediaan air bersih kepada masyarakat di kabupaten Way Kanan.

Penelitian ini dilakukan oleh karena masih banyaknya fakta yang terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui belum melakukan penyediaan air bersih bagi masyarakat kabupaten Way Kanan. Melalui pendekatan kualitatif maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui dalam penyediaan kebutuhan air bersih di kabupaten Way Kanan. Untuk menguatkan temuan teori Agus Dwiyanto menjadi indikator kinerja dalam penelitian ini sebagai indikasi untuk menilai kinerja terdiri dari kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui belum dilakukan secara maksimal. Dalam penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang menghambat dalam penyediaan air bersih antara lain faktor pembiayaan, sarana dan prasarana, dan masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang profesional.

Kata Kunci: kinerja pegawai, perusahaan daerah air minum (PDAM) kasui, kebutuhan air bersih

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ketersediaan air minum menjadi salah satu tolak ukur kesejahteraan masyarakat, juga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Bahkan tercantum dalam pasal 33 ayat 3 UUD 1945 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh Negara dan di pergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Organisasi/lembaga pemerintah maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan dan memaksimalkan potensi sumber daya manusia (*human resources*) dan bagaimana tata kelola sumber daya manusia yang dilakukan. Karena sumber daya manusia adalah faktor utama yang harus mendapat perhatian pokok perkembangannya, karena dengan memiliki sumber daya manusia yang baik dan profesional akan sangat mendukung dalam mengoptimalkan dan memaksimalkan kinerja dalam suatu instansi/lembaga pemerintah maupun swasta. Kinerja (*performance*) merupakan prestasi kerja, yakni membandingkan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditentukan. Setiap instansi/lembaga pemerintah maupun swasta akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sesuai perencanaan.

Setiap organisasi pemerintah maupun swasta dalam melaksanakan kegiatannya tidak terlepas dari tujuan, visi, dan misi organisasi yang diembannya. Terlebih sebuah instansi/lembaga pemerintah, yang merupakan organisasi yang melayani masyarakat (*public service*) selain berpedoman pada tujuan, visi, dan misi organisasi, tentu juga harus lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (**Tjiptono (2016:59)**).

Faktor yang mempengaruhi sebuah pelayanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila layanan yang diterima sesuai, bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan, maka jasa dikatakan baik atau positif. Apabila *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Begitu juga sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (**Parasuraman dalam Tjiptono, 2016:157**).

Dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima unsur penting yaitu bukti fisik, jaminan, empati, daya tanggap, dan keandalan. Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas positif, perusahaan harus mampu memenuhi layanan yang diharapkan konsumen. Pelayanan kepada masyarakat (*public*) merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi/lembaga pemerintah di tingkat pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki jenis

pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih kepada masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Kabupaten Way Kanan yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan, dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang baik dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan (*customer's satisfaction*).

Tidak sedikit pelanggan PDAM Kasui Way Kanan yang mengeluh karena kecilnya aliran air yang sampai ke bak penampungan, selain itu juga keruh dan berwarna agak kekuningan sehingga wadah penampungan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus dibersihkan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui harus berpikir strategis sesuai dengan perkembangan Kabupaten Way Kanan. Prioritas utama PDAM sekarang ini adalah memenuhi kualitas kebersihan air, terlebih lagi setelah banyaknya pengaduan dari masyarakat yang mengeluhkan tentang air yang di aliri oleh PDAM berwarna coklat dan juga pembenahan pada proses produksi sehingga tidak mengalami kebocoran.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan masih belum maksimal karena masih banyaknya keluhan dari pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan menginginkan kinerja pegawainya, baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan laba (profit) perusahaan. Kinerja pegawai yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karenanya, upaya perbaikan sistem kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. Untuk merealisasi

tujuan tersebut diperlukan sistem manajemen kinerja yang baik dan terukur.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan.

2. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini adalah untuk menerapkan pemahaman teori dalam praktik yang di lakukan di lapangan..

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam pemenuhan kebutuhan air bersih, khususnya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui, Kabupaten Way Kanan.

KONSEP TEORI

1. Kinerja Pegawai

Setiap organisasi atau perusahaan, tentu sangat memperhatikan kinerja para pegawainya untuk menentukan penilaian dalam suatu target yang telah ditentukan.

Menurut **Mangkunegara (2017:67)** kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut **Fahmi (2017:188)** kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut **Sutrisno (2016:172)** kinerja adalah hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Menurut **Kasmir (2016:182)** kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Pengertian kinerja menurut **Hamali (2016:98)** adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Kinerja merupakan catatan outcome yang di hasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan tersebut.

Menurut **Prawirosono dalam Sutrisno (2016:9)**, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, inisiatif.

Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut **Torang (2014:74)** kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur (SOP), kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Menurut **Sedarmayanti (2014:198)** indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan organisasi, baik pada tahap perencanaan (*ex-ante*), tahap pelaksanaan (*on going*), maupun tahap setelah kegiatan selesai (*ex-post*).

Kinerja terdiri dari tiga indikator (**Agus Dwiyanto, 2002 :49**) sebagai indikasi untuk menilai kinerja yaitu efektivitas, responsivitas, akuntabilitas. Sebagai kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas pemerintah. UU No. 5/2014 tentang aparatur sipil negara (ASN) dijalankan berdasarkan asas profesionalisme, proporsional, akuntabel, serta efektif dan efisien agar peningkatan kinerja birokrasi dapat tercapai.

Pelayanan publik (*public service*) memiliki hakekat memberikan pelayanan

prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara untuk memberikan pelayanan prima sebagai kriteria pelayanan yang memuaskan. Esensi pelayanan prima menurut **Surjadi (2012:46)** pada dasarnya mencakup 4 prinsip, yaitu: 1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama. 2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas. 3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya. 4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanan tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Akuntabilitas (*accoutability*) menurut **Kumantoro (2005:3)** adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat yang sesungguhnya. Akuntabilitas publik terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus bertanggungjawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat. Pengukuran kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor

47 tahun 1999, yaitu pelanggan mendapatkan distribusi air selama 24 jam, mendapatkan distribusi kurang dari 24 jam, atau bahkan tidak mendapatkan air sama sekali. Jika air tidak berjalan secara terus menerus, maka hal ini sama dengan ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan secara penuh sesuai dengan kebutuhan.

Idealnya ketersediaan air harus cukup selama 24 jam sehari secara terus menerus tanpa henti. Mengalir seharian tidak boleh digilir antara satu tempat dengan tempat yang lain atau hanya malam hari hingga dini hari saja. Akan tetapi kondisi saat ini hampir di semua daerah tidak dapat terpenuhi dengan baik..

Tingkat keberhasilan kinerja perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan dapat dinilai berdasarkan indikator yang di susun oleh Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 1999 pada pasal tiga yang di hitung dari aspek keuangan, aspek operasional, dan aspek administrasi, dikarenakan dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 bahwa kinerja merupakan tingkat keberhasilan pengelolaan PDAM dalam satu tahun buku.

Indikator- indikator ini dipilih karena ketiga indikator ini dirasa dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja PDAM Kasui Kabupaten Way Kanan, baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal, sehingga dengan melihat indikator- indikator tersebut dapat diketahui apakah kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat telah berhasil atau belum, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan program/perencanaan.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yakni menjelaskan atau menggambarkan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan yang terletak di Jl. H. Ibrahim RT 1/1 Kelurahan Kasui Pasar, Kecamatan Kasui, Kabupaten Way Kanan, Provinsi Lampung.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang dianggap memiliki pengetahuan lebih tentang masalah yang diteliti di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Data diperoleh dari sumber individu seperti hasil wawancara (*interview*).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa buku-buku penunjang, dokumen-dokumen yang relevan dan berkaitan dengan judul penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini dapat digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti mengenai permasalahan yang terkait.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Teknik wawancara pada penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto dan data relevan penelitian (**Riduwan 2005:31**).

6. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis data yang memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan melalui hasil wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan.

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menganalisis tentang “Pengaruh Kinerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Kabupaten Way Kanan”.

Berdasarkan fenomena – fenomena permasalahan yang sering terjadi yaitu keluhan masyarakat terhadap penyediaan air bersih yang mana keluhan tersebut seperti adanya pipa bocor dan air tidak keluar. Penyebab kebocoran pipa di Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) biasanya terjadi karena :

1. Pipa distribusi yang ada sudah tua.
2. Adanya penyambungan liar oleh masyarakat.
3. Peralatan pencatatan pemakaian airtidak akurat.

Untuk mengatasi kebocoran pipa tersebut, maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan memprioritaskan penanganannya denganmelakukan :

1. Perbaikan berkala dengan penggantian pipa baru.
2. Penutupan sambungan liar.
3. Operasi pelanggan untuk mencocokkan meter air dengan pemakai sebenarnya.

B. Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999

Adapun dalam penelitian ini penulis memfokuskan indikator kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kesehatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan tentang bagaimana hasil kinerja pegawai padaPDAM meliputi :

- Aspek keuangan (*Financial*)

Aspek keuangan adalah gambaran mengenai tingkat kesehatan manajemen dalam mengelola kekayaan perusahaan yang merupakan faktor yang menentukan biaya yang dikeluarkan serta dihasilkan untuk membuat sebuah usaha yang optimal. Aspek keuangan sangat penting dalam pencapaian prestasi perusahaan pada suatu periode yang menggambarkan kondisi

kesehatan keuangan perusahaan dengan indikator kecukupan modal (*capital adequacy*), likuiditas dan profitabilitas. Untuk mendukung kegiatan pemenuhan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berupaya untuk mengoptimalkan jaringan perpipaan yang telah terpasang, namun jaringan perpipaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan belum sepenuhnya menjangkau seluruh wilayah. Hal ini disebabkan karena keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh PDAM Kasui Kabupaten Way Kanan yang menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan akan alat-alat untuk pengadaan pemeliharaan jaringan perpipaan.

- Aspek Operasional,

Aspek operasional adalah untuk menilai kesiapan perusahaan dalam menjalankan usahanya dengan menilai ketepatan lokasi, produksi, distribusi dan pelayanan dan lay out serta kesiagaan peralatan yang digunakan. Namun pada kenyataannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui belum optimal dalam pelayanan padajaringan perpipaan dan kesiagaan peralatan yang digunakan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan jumlah pelanggan.

Pada dasarnya kegiatan utama yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui adalah memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, yang meliputi pengelolaan air mulai dari sumber air hingga sampai kepada rumah masyarakat/pelanggan. Akan tetapi optimalisasi jaringan perpipaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui ini belum sepenuhnya menjangkau wilayah.

Hal ini di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui dalam hasil wawancara berikut ini :

“penyediaan air bersih kepada masyarakat sampai saat ini belum merata, hal ini disebabkan karena

masih ada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui yang belum mendapatkan air bersih secara maksimal, seperti kemacetan air yang masih sering terjadi. Hal ini terjadi di karenakan adanya kerusakan peralatan PDAM Kasui sehingga menjadi penghambat dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan". (wawancara 4 Mei 2021).

Berdasarkan pernyataan tersebut di atas bahwa permasalahan yang melandasi kurang maksimalnya dalam pemenuhan kebutuhan air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui. Dengan adanya permasalahan ini maka proses pemenuhan kebutuhan air bersih kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui menjadi terhambat sehingga tidak semua pelanggan mendapatkan kepuasan dalam proses pemenuhan air bersih.

- Aspek Administrasi

Aspek administrasi merupakan gambaran mengenai proses manajemen dalam mengelola perusahaan. Penilaian kinerja PDAM dari aspek administrasi ini memiliki rencana yang dinilai yaitu rencana jangka panjang dimana perusahaan telah memiliki rencana jangka panjang dan harus dipedomi sebagai tindak lanjut perusahaan. Rencana jangka panjang merupakan rencana strategis yang mencakup rumusan mengenai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai perusahaan dalam jangka waktu beberapa tahun ke depan.

Hal ini juga disampaikan oleh bagian Humas sebagai berikut :

"Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui saat ini mempunyai ruangan dalam menangani pengaduan atau keluhan pelanggan. Jadi ketika ada pelanggan yang ingin melapor atau mengadu

masalah air, bisa datang di bagian pelayanan untuk menyampaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Oleh karena PDAM merupakan perusahaan pelayanan, hingga pelayanan yang kami berikan sangat membantu pihak manajemen." (wawancara 4 Mei 2021)

Dari hasil wawancara diatas maka dapat di simpulkan bahwa manajemen dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat dibutuhkan untuk tercapainya suatu kinerja. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap pelanggan.

Selain di tinjau dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), kinerja PDAM Kasui ini juga bisa di tuangkan berdasarkan teori Agus Dwiyanto.

2. Kinerja PDAM berdasarkan Teori(Agus Dwiyanto, 2002 :49)

Adapun dalam penelitian ini penulis memfokuskan 3 (tiga) indikator yang menjelaskan tentang bagaimana hasil kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2009 : 49) yaitu sebagai berikut:

- Efektivitas

Efektivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk melihat apakah kinerja suatu organisasi itu baik atau buruk. Dalam hal ini efektivitas diukur dari perbandingan antara target yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut dengan hasil yang telah dicapai. Apabila hasil yang dicapai organisasi telah sesuai dengan target yang ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif, sedangkan jika hasil yang dicapai oleh organisasi belum sesuai dengan target yang

ditentukan maka organisasi tersebut belum efektif.

Dari hasil wawancara dengan pejabat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PDAM Kasui masih kurang efektif dan masih banyak yang harus dibenahi dan diperbaiki.

1. Responsivitas

Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil. Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan kebutuhan masyarakat. Responsivitas PDAM Kasui berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh pegawai PDAM Kasui terhadap konsumen yang dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari PDAM Kasui.

Keberhasilan dalam upaya mencapai tujuan, khususnya penyediaan air bersih juga ditentukan oleh keselarasan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk mengatasi, menanggapi, dan memenuhi kebutuhan, keluhan serta tuntutan dari masyarakat mengenai air bersih.

Hal ini di sampaikan dalam hasil wawancara dengan pegawai bagian Teknik PDAM Kasui mengenai keluhan dari pelanggan yang menyatakan :

“kami sadar dengan adanya keluhan dari pelanggan, tetapi kami juga berusaha untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, PDAM Kasui mempunyai sistem pengiriman air untuk wilayah yang terjangkau menggunakan pompa air sedangkan untuk wilayah yang tidak terjangkau kami menggunakan mobil tangki, ya walaupun mengalami berbagai persoalan diantaranya jumlah mobil tangki yang terbatas dan tidak semua dapat air”.

(Wawancara 05 Mei 2021)

Dari wawancara diatas tersebut dapat di ketahui bahwa keluhan dari pelanggan sebagian besar berkaitan dengan kuantitas, kualitas, dan kontinuitas air yang di berikan PDAM. Padahal hal tersebut ada tercantum dalam Misi PDAM Kasui sehingga menyebabkan bahwa kinerja PDAM Kasui belum memenuhi semua visi misi PDAM Kasui Kabupaten Way Kanan.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan atas kinerja atau tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau wewenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Akuntabilitas publik merupakan kewajiban pejabat publik untuk memberi penjelasan, keterangan, dan jawaban baik di minta atau tidak kepada publik apa yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan oleh para pejabat publik. Keterangan dan jawaban tersebut harus disampaikan secara terbuka dan transparan kepada publik dengan tujuan agar masyarakat menjadi tahu tentang apa yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah. Akuntabilitas dari PDAM Kasui merupakan bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Hal ini di sampaikan dari wawancara dengan staf bagian Umum sebagai berikut :

“Akuntabilitas itu penting, karena kami kan suatu organisasi publik yang perlu menyampaikan laporan keuangan yang transparan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Way Kanan”.
(Wawancara 10 Mei 2021).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa laporan pertanggungjawaban PDAM Kasui berupa laporan keuangan akan di audit terlebih dahulu kemudian dilaporkan kepada pihak-pihak yang memiliki kewenangan.

C. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai PDAM Kasui Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Di Kabupaten Wa Kanan.

Kebutuhan akan air bersih termasuk kebutuhan dalam sektor publik dan merupakan bagian dari perekonomian nasional yang dikendalikan oleh Pemerintah. PDAM Kasui sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) Kabupaten Way Kanan yang memiliki misi untuk memberikan pelayanan publik yang optimal pada bidang yang langsung berhubungan dengan kesejahteraan rakyat. Sebagai instansi yang berbentuk BUMD, disamping memiliki misi visi bagi pelayanan publik, PDAM Kasui kadang-kadang diberi tugas sebagai salah satu komponen yang menggerakkan perekonomian daerah, memberikan atau membuka kesempatan kerja, dan sekaligus diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai salah satu komponen bagi pemasukan kas daerah dari keuntungan yang diperolehnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja PDAM Kasui dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan adalah sebagai berikut :

1) Sumber Daya Manusia

Dalam rangka kegiatan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Kasui masih ditemui berbagai hambatan yang dihadapi, diantaranya mengenai sumber daya manusia (SDM). Secara kuantitas, SDM di lingkungan PDAM Kasui masih kurang dibanding dengan wilayah pelayanannya. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang pegawai PDAM Kasui sebagai berikut :

“pegawai PDAM Kasui secara kuantitas memang kurang, dimana harus mengurus segala kegiatan yang ada di kantor belum lagi nanti sebagian pegawai di tunjuk untuk terjun ke lapangan sehingga kami masih kerepotan untuk membagi antar wilayah sehingga terjadi tumpang tindih”. (Wawancara 10 Mei 2021).

Hal ini juga disampaikan oleh staf PDAM Kasui sebagai berikut:

“kualitas pegawai di PDAM Kasui ini secara umum masih rendah. Dimana kita tidak bisa memilih SDM seperti yang kita butuhkan karena rekrutmen pegawai (sumber daya manusia) bukan berdasarkan ujian kompetensi. Untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan kita, itu cukup sulit bagi pihak PDAM Kasui”. (Wawancara 10 Mei 2021).

Berdasarkan apa yang telah disampaikan dalam wawancara tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa sumber daya manusia di PDAM Kasui bisa dikatakan masih kurang karena tidak bisa merekrut pegawai sesuai dengan kebutuhan. Ada pegawai yang dapat melaksanakan beberapa tugas, namun ada juga pegawai yang hanya bisa melakukan satu tugas saja padahal mereka dituntut untuk dapat melaksanakan banyak tugas. PDAM adalah sebagai pengelola asset, baik peralatan maupun sumber daya manusia (SDM), sehingga apa yang telah dibangun oleh proyek, belum tentu sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh PDAM, khususnya dalam hal sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kualitas SDM yang telah ada saat ini, PDAM mengupayakan berbagai macam cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), diantaranya dengan mengadakan pembelajaran dan pelatihan kepada pegawai.

2) Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Selain faktor SDM, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang menghambat kinerja PDAM Kasui dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang kurang memadai akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang masih belum memadai adalah sarana dan prasarana yang diperlukan untuk produksi dan distribusi air, seperti keterbatasan sumber air yang dikelola oleh PDAM dan masih terbatasnya *water treatment* yang dimiliki sehingga akan berpengaruh terhadap kuantitas dan kualitas air yang diproduksi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut ini hasil wawancara oleh staf bagian teknik :

“...kesulitan yang kami hadapi saat ini masalah sarana dan prasarana yaitu kurangnya saluran perpipaan”. (Wawancara 10 Mei 2021).

Kurangnya peralatan akan mempengaruhi kualitas air yang didistribusikan kepada masyarakat, khususnya pada saat musim penghujan. Saat musim penghujan, biasanya sumber air yang dikelola oleh mesin pompa akan berwarna agak kuning. Ini yang akan mengakibatkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh PDAM Kasui karena kualitas air kurangbagus.

3) Faktor Ekonomi

Aspek ekonomi sebagai faktor pendukung kinerja PDAM Kasui pada pola pemakaian air dari pelanggan yang cukup tinggi membuat kinerja PDAM Kasui semakin baik, tetapi sebaliknya jika pemakaian air dari pelanggan cukup rendah maka itu cukup sulit untuk membuat kinerja PDAM Kasui semakin baik. Untuk mencukupi kebutuhan air pelanggan, maka PDAM Kasui dituntut untuk meningkatkan kinerjanya, baik dari segi teknis maupun operasional guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hal ini disampaikan oleh staf bagian kasir, sebagai berikut :

“jika pemakaian rata-rata pelanggan cukup tinggi maka pembayaran pelanggan jarang yang menurun, hal ini tentu menyenangkan bagi kami untuk terus bekerja demi kepuasan pelanggan”. (Wawancara 10 Mei 2021).

Dari hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa faktor ekonomi menjadi pendorong utama dari kinerja PDAM Kasui dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui Kabupaten Way Kanan dalam penyediaan kebutuhan air bersih tersebut, maka dapat di tarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Tiga aspek yang dilakukan untuk mengatur kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui dalam kegiatan penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan adalah aspek keuangan, aspek operasional, dan aspek administrasi. Tiga indikator yang dilakukan dalam pengukuran kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kasui sangat penting dilakukan karena hal ini akan berimplikasi terhadap kuantitas, kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan serta upaya untuk memperbaiki kinerja yang dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Hal ini dikarenakan mereka belum menerapkan aturan standar kinerja yang telah ditetapkan. Sehingga

dengan memperbaiki kinerja PDAM Kasui dapat merubah format organisasi PDAM Kasui menjadi pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan.

2. Adanya beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja PDAM Kasui antara lain adanya faktor sumber daya manusia (SDM), faktor ekonomi dan faktor sarana dan prasarana. Faktor yang menjadi penghambat kinerja PDAM Kasui dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Way Kanan ialah masih rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PDAM Kasui serta keterbatasan sarana dan prasarana yang ada. Secara keseluruhan kinerja PDAM Kasui dalam penyediaan air bersih, penulis menarik kesimpulan masih kurang maksimal.

B. Saran

1. Pemerintah Kabupaten Way Kanan hendaknya dapat melaksanakan urusan pemerintah yang wajib yaitu penyediaan air bersih bagi masyarakat.
2. Pemerintah Kabupaten Way Kanan hendaknya dapat berkoordinasi dengan pihak terkait agar dapat membangun Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Way Kanan dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dalam penyediaan air bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT.Rosda.
- Dharma, et.al. 2014. *Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang*
- Hadari Nawawi. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Malayu S.P. Hasibuan. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BUMI AKSARA.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Mulyasa. 2007. *Manajemen Berbasis Sekolah*. PT. Rosda. Bandung.
- Rivai, Veithzal. & Sagala, Ella Jauvani. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge.2008. *Prilaku Organisasi Edisi 12 Buku 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sutrisno, H. Edy, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Tuki, Helfrin. 2013. *Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Kabupaten Gorontalo*
- Yuniarsih, Tjutju & Suwatno.2008 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta .
- Wilson Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:

ERLANGGA.

- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J.2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Nurina Jati, Irfa. 2007. *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Di PERUM BULOG DIVREJATENG*.
- Mohammad Mahsun, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPF

Jurnal:

- Indah Kamelya Shifa, Ari Sandhyavitri, Fauzi Manyuk. 2015. *Analisis Kinerja PDAM Tirta Siak Provinsi Riau Kota Pekanbaru*.
- Kurnia Sari, Risma. 2009. *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gunungkidul Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih*.
- Karya, D. C. (2010). *Kinerja PDAM, BPPSPAM*. Jakarta: Kementrian Pekerjaan Umum.
- Dalilul Islamy, Widjonarko. 2014. *Study Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Siak Berdasarkan Pendapat Pelanggan (Study Kasus: PDAM Tirta Siak Pekanbaru)*.

Sumber-Sumber Lain:

- https://googleweblight.com/?lite_url=https://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan_Pendukung_Pengembangan_Sistem_Penyediaan_Air_Minum&ei+ajzgrjas&lc=id
- Profil PDAM Tirta Siak Pekanbaru Peraturan Daerah Provinsi Riau No 1 Tahun 2002 Tentang : perubahan status Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Provinsi Riau Di Pekanbaru menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru.
- Peraturan Daerah Kota Madya Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 12 Tahun 1997.
- Tuki, Helfrin. 2013. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo*. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.