

STUDI TENTANG KINERJA PEGAWAI DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN MELAK KABUPATEN KUTAI BARAT

Edi Saputra¹

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang kinerja pegawai dalam memenuhi pelanggan daerah air minum (PDAM) di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara umum pegawai telah melaksanakan kinerjanya melalui kuantitas, kualitas dan ketetapan waktu. Adapun yang dimaksud dengan Kuantitas yaitu distribusi air ke warga/pelanggan, Jumlah pelanggan yang dilayani dan Sarana dan prasarana, sedangkan kualitas yaitu mutu air dan kualitas dalam melakukan pekerjaan. Sedangkan ketetapan waktu yaitu ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hanya saja masih terdapat kendala seperti bergantungnya dengan PLN, Unit pengaduan yang hanya tersedia di PDAM Pusat, dan pada bagian sikap pegawai PDAM yang masih perlu di tingkatkan sehingga masyarakat belum merasakan kepuasan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kinerja, pegawai, kepuasan pelanggan, PDAM

Pendahuluan

Berdasarkan pasal 3 ayat (1) Undang-undang No 43 Tahun 1999 bahwa pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Dalam hal ini manusia Indonesia mendapat perhatian dalam pembangunan yang sedang dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan. Di dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintahan maupun swasta lainnya, faktor manusia merupakan unsur yang terpenting dalam pencapaian tujuan. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila kinerja orang-orang bekerja mempunyai efektifitas yang tinggi sehingga pada akhirnya pegawai/karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan mencapai target yang diharapkan. Sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang terus berubah yang merupakan sebuah tantangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kutai Barat untuk menanggapi serta mensiasati dengan tanggap dan cepat agar

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: unccit@yahoo.com

dapat memenuhi kebutuhan air bersih di Kecamatan melak dalam memacu gerak pembangunan. Usaha dalam mengelola air bersih memerlukan organisasi yang handal dan profesional. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu organisasi publik yang ada didaerah. PDAM bertugas mengelola sumber daya air yang ada didearah untuk didistribusikan pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih. Sebagaimana perusahaan daerah, PDAM juga menjalankan fungsi manajemen untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Salah satu fungsi dari manajemen tersebut merupakan kinerja. Kinerja sangat penting dalam perusahaan karena tanpa adanya kinerja yang baik maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik.

Dengan demikian, diperlukan kinerja yang lebih insentif dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kutai Barat demi mengoptimalkan tugas melayani masyarakat yang diembannya. Kinerja suatu organisasi/perusahaan sangat penting, oleh adanya kinerjanya tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga dapat diketahui seberapa jauh tugas yang telat dipikul melalui tugas-tugas dan wewenang yang diberikan dapat di laksanakan secara nyata dan maksimal. Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Hal ini semua akan menunjukkan tingkat kinerja yang sudah di capai. Dengan demikian Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan diharapkan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Pernyataan tentang visi dan misi yang jelas harus sesuai dengan budaya dan kebutuhan perusahaan dan kebutuhan pasar, sehingga dapat menumbuhkan komitmen karyawan terhadap pekerjaan dan memupuk semangat kerja karyawan, menumbuhkan rasa keharmonisan disalam kerja karyawan dan menumbuhkan standar kerja yang prima.

Menurut Pasolong (2007), konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki ketertarikan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai

yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Selanjutnya menurut Prawirosentono (dalam Pasolong 2007) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan pegawai atau karyawan adalah golongan masyarakat yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah, maupun kerja swasta.

Selanjutnya menurut Wibowo (2007), ada 3 (tiga) jenis kinerja yaitu :

- 1) Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses atau kinerja individu, yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- 2) Kinerja proses yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dan bekerjanya mekanisme, kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- 3) Kinerja individu yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi dari berbagai faktor dan diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Kinerja Individu

Menurut Sedarmayanti (2001:53) kinerja Individu adalah bagaimana seseorang mampu melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Dengan kata lain kinerja individu adalah kemampuan atau kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2007:67) “Kinerja Individu merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kemudian mengenai sasaran yang berperan sebagai pendorong kinerja yang memuaskan bagi karyawan, berikut pendapat Siagian (2002:136) :

1. Di satu pihak sasaran tersebut harus cukup sulit sehingga memerlukan pengarahannya tenaga, waktu, kemampuan sedemikian rupa agar di peroleh hasil yang memuaskan.
2. Sasaran tidak sedemikian sulit sehingga tidak mungkin tercapai, karena jika demikian hal akan mengakibatkan timbulnya frustrasi dalam diri karyawan.
3. Sasaran tidak demikian mudahnya untuk dicapai hingga pencapaiannya tidak memerlukan pengarahannya kemampuan yang maksimal.

Menurut Zauhar (2001:09),”Peningkatan kinerja individu dapat dilihat dari ketrampilan, kecakapan praktisnya, kompetensi, pengetahuan dan informasi, pengalaman, sikap dan perilakunya, kibajakannya, kreativitasnya, moralitasnya, kerja sama, dan lain-lain. Kinerjanya dilihat dari aspek kerja samanya, keutuhannya, disiplinnya, loyalitasnya dan lain-lain”.

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat ahli di atas, bahwa kinerja individu merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja Kelompok

Kinerja kelompok yaitu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang telah ditetapkan kelompok atau instansi.

Robbins (2001:248) berpendapat bahwa tingkat potensial kinerja suatu kelompok bergantung sebagian besar pada sumber daya yang di bawa masing-masing anggota kelompok, sumber daya yang di maksud adalah :

a. Kemampuan

Bagian kinerja kelompok dapat diramalkan dengan menilai kemampuan intelektual dan relevan dengan tugas dari masing-masing anggota. Kemampuan ini menntukan parameter untuk apa yang dapat dilakukan para anggota dan bagaimana mereka akan melakukan secara efektif dalam suatu kelompok.

b. Karakteristik Kepribadian

Ciri-ciri kepribadian mempengaruhi kinerja kelompok yang sangat mempengaruhi bagaimana individu itu berinteraksi dengan anggota kelompok yang lain, yaitu kemahiran bergaul (sosiabilitas), kemandirian (self-reliance), dan ketidakbergantungan (kebebasan).

Lebih lanjut Robbins, mengemukakan mengenai kemampuan dan kinerja kelompok, ada dua hal yang perlu diperhatikan. (1). Bukti menunjukan bahwa individu yang mempunyai kemampuan yang menentukan untuk mencapai tugas kelompok cenderung lebih dilibatkan dalam kegiatan kelompok umumnya berkontribusi,dan kemungkinan lebih besar untuk muncul sebagai pemimpin kelompok, dan lebih terpuaskan jika bakat-bakat merka secara efektif dimanfaatkan oleh kelompok, (2). Kemampuan intelektual dan kemampuan yang relevan dengan tugas keduanya telah di temukan mempunyai kaitan pada kinerja kelompok keseluruhan.

Kinerja Organisasi

Menurut Keban(2003:25) bahwa kinerja organisasi (performance) dapat didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil atau degree of accomplishment. Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah di tetapkan sebelumnya. Informasi tentang kinerja organisasi dapat

digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang tidak mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasi.

Bersangkutan dengan arti penting kinerja karyawan organisasi, maka berikut pendapat Siagian (2002:29) mengenai ciri-ciri organisasi yang berkinerja tinggi, yaitu sebagai berikut :

1. Mempunyai arah yang jelas untuk ditempuh.
2. Adanya tenaga kerja atau pegawai-pegawai pengetahuan dan ketrampilan tinggi disertai oleh semangat kewirausahaan.
3. Adanya komitmen kuat pada suatu rencana strategi.
4. Orientasinya adalah hasil dan memiliki kesadaran yang tinggi tentang pentingnya efektifitas dan produktifitas yang meningkat.
5. Adanya komitmen yang mendalam pada strategi yang telah di tentukan, dan berupaya serta memotivasi seluruh komponen serta organisasi lainnya, agar strategi tersebut membuahkan hasil yang diharapkan.

Menanggapi pendapat di atas, maka dapat disimak bahwa untuk terciptanya kinerja organisasi yang efektif agar tercipta suatu keadaan untuk mempercepat proses kerja yang dibutuhkan struktur organisasi yang bisa memenuhi kebutuhan publik, dilihat dari pendapat para pakar di atas jelaslah, bahwa profesionalisme pegawai dalam struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi dalam kinerja suatu organisasi khususnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Kutai Barat.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Joedono (dalam Kurniawan 2005), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebuah organisasi antara lain meliputi faktor kualitas SDM, struktur organisasi, teknologi, pimpinan dan masyarakat, serta bentuk kepemimpinan.

Sedangkan menurut Pasolong (2007), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu pegawai antara lain :

- 1) Kemampuan Menurut Robbins (dalam Pasolong 2007), kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi, yaitu :
 - a) Kemampuan intelektual yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental.
 - b) Kemampuan fisik yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan.
- 2) Kemauan

Menurut Robbins (dalam Pasolong 2007), kemauan adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu :

- a) Pengaruh lingkungan fisik, setiap pegawai menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk bekerja, lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman, sejuk, bebas dari gangguan suara berisik dan sebaiknya ada musik.
 - b) Pengaruh lingkungan sosial, sebagai makhluk sosial dalam melaksanakan pekerjaan tidak semata-mata mengejar penghasilan saja, tetapi juag mengharapkan penghargaan dari pegawai lain.
- 3) Energi
Menurut Jordan E.Ayan. (dalam Pasolong 2007), energi adalah pemercik api yang menyalakan jiwa, tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan pegawai yang terhambat.
 - 4) Teknologi
Menurut Rosseau dan Gibson (dalam Pasolong 2007), teknologi adalah penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan. Penerapan teknologi di sini lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melakukan pekerjaan, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja, dan pegawai juga memungkinkan lebih kreatif dalam merancang dan mengembangkan cara berfikir positif dal strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerjanya.
 - 5) Kompensasi
Menurut Pasolong (2007), Kompensasi adalah suatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapat kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat berkerja dengan tenang dan tekun. Akan tetapi bila pegawai merasa kompensasi yang diterimanya jaah dari memadai, maka pegawai berfikir yakini: berusaha mencari tambahan diluar, sehingga menyebabkan pegawai lebih sering mangkir.
 - 6) Kejelasan tujuan
Menurut Pasolong (2007), Kejelasan tujuan adalah merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karenapegawai yang tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak akan efesien dan kurang efektif.
 - 7) Keamanan
Menurut George Strauss dan Leonard Sayles (dalam Pasolong 2007), Keamanan adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan dari pada gaji atau kenaikan pangkat. Oleh sebab itu ,tidak cukup bagi seseorang dengan hany terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan fisik mereka dari hari ke hari, tetapi ingin memastikan bahwa kebutuhan mereka akan terus terpenuhi di masa yang akan datang. Seseorang yang merasa aman dalam melaksanakan pekerjaan akan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan

rumit. Peranan setiap individu dalam service encounter sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk.

Sunarto (2006:241) menyatakan bahwa kepuasan konsumen (consumer satisfaction) sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah memperoleh dan menggunakannya.

Selanjutnya Engel (dalam tjiptono, 2006:164) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang akan dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan.

Kotler dan Keller (2009:238) mendefinisikan kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Dari berbagai definisi diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan yang diukur melalui perbandingan kinerja dan harapan. Jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas, sebaliknya jika tidak sesuaiharapan maka pelanggan tidak akan merasa puas.

Pengukuran kinerja terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 pasal 4 menyebutkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Sedangkan Kotler (dalam tjipto 2006:148) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran
Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
2. Survei kepuasan pelanggan
Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung oleh pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan.
3. Ghost Shopping
Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (Ghost Shopping) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing.
4. Lost Customer Analysis

Metode ini perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang bealih pemasok.

Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses mencari atau menemukan fakta secara sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah berdasarkan aturan-aturan yang berlaku. Fungsi penelitian adalah mencari kejelasan dan jawaban terhadap permasalahan serta memberikan alternatif bagi kemungkinan yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah.

Sesuai dengan judul di atas, maka jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Moleong (2007 : 11) mengemukakan bahwa deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dari pendapat ini dijelaskan penelitian deskriptif untuk mendapatkan data yang berasal dari naskah, wawanacara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

Pada Penelitian ini penulis berusaha menjawab permasalahan yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada Kinerja pegawai dalam memenuhi kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diKecamatan Melak dengan indikator-indikatornya sebagai berikut :

1. Kuantitas kerja
 - a) Distribusi air ke warga/pelanggan.
 - b) Jumlah pelanggan yang dilayani.
 - c) Sarana dan prasarana.
2. Kualitas kerja
 - a) Mutu air.
 - b) Kualitas dalam melakukan pekerjaan.
3. Ketepatan waktu
 - a) Ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan.
 - b) Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

Kabupaten Kutai Barat dengan ibu kota Sendawar merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Kutai Kartanegara, berdasarkan Undang – Undang Nomor 47 Tahun 1999, mempunyai luas wilayah 31.628,70 km² pada posisi 1⁰ 10' 16" LS; 1⁰ 31' 35" LU; 113⁰ 45' 05" BB; 166⁰ 31' 16" BT mempunyai 21 Kecamatan 223 kampung dengan jumlah penduduk 168.900 jiwa.

Secara geografis , Kecamatan Melak terletak pada 115° 31' 38"-115° 54' 49" BT serta diantara 0° 13' LS dan 0° 23' LU. Adapun batas wilayah secara administrative adalah Kecamatan Manor Bulatin sebelah utara, Kecamatan Muara Pahu disebelah timur dan Kecamatan Damai serta Kecamatan Sekolaq Darat disebelah barat. Dengan luas wilayah 287,87 Km² atau 29,82% dari luas Kecamatan Melak.

Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah hasil suatu siklus kegiatan yang harus diselesaikan atau di capai, selain kegiatan yang ada sesuai dengan arah Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan (Dharma 2003) .

Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana di perlukan untuk menunjang kegiatan kinerja, dengan sarana dan prasarana yang dimiliki tersebut diharapkan mampu menunjang kegiatan perkantoran dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis di PDAM Melak saat ini PDAM cabang Melak memiliki 1 unit IPA (Instalasi Penampungan Air) dimana 1 unit Ipa dapat melayani hanya sekitar 1200 pelanggan dan sisanya di bantu dari IPA yang didaerah Royoq dengan kapasitasnya jauh lebih besar dari IPA Melak, kemudian PDAM Melak memiliki petugas pencatat meter, yang beranggotakan 6 orang dan memulai pencatatan di awal bulan pencatatannya juga tidak lagi dengan mencatat secara manual tetapi sudah dengan cara memfoto, kemudian PDAM cabang Melak memiliki pelayanan di loket, pelayanan loket ini memiliki dua kasir dan waktu pelayanan di buka dari hari senin sampai jumat.

Kualitas

Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran ‘tingkat kepuasan’, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran (Dharma 2003).

Kualitas kinerja yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Kutai Barat dalam pengelolaan air bersih merupakan salah satu tolak ukur kinerja karyawan/karyawati PDAM sangat mempengaruhi terhadap kepercayaan pelanggan/masyarakat dalam pengelolaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai maupun instansi. Suatu organisasi harus memiliki kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas kinerja yang dipersepsikan sangat baik dan berkualitas, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas kinerja dipersepsikan buruk. Kinerja pegawai yang baik dapat dilihat dari pegawai yang Melakukan tugas dan kewajibannya penuh dengan rasa tanggung jawab yang tinggi.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan (Dharma 2003). Ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan merupakan hal

yang harus diemban oleh pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Apabila pegawai tidak tepat waktu dalam melakukan pekerjaan maka pekerjaan yang lainnya atau yang sudah menunggu akan menmpuk sehingga pekerjaan tersebut tidak akan terlaksana secara meksimal. Dari hasil penelitian penulis bahwa pekerjaan dalam Melakukan pencatatan meter terdiri dari 6 pegawai yang bertugas mencatat meter diwilayah kecamatan melak, pencatatnya pun tidak terjadwal, tetapi dalam Melakukan pencatatan petugas melakukannya di awal bulan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai kinerja pegawai PDAM Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat dalam memenuhi kepuasan pelanggan, serta penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan dengan menggunakan indikator kinerja, yaitu :

1. Kinerja berdasarkan Kuantitas, distribusi air yang dilakukan PDAM Melak cukup baik karna dalam memenuhi kebutuhan pelanggan distribusi yang dilakukan cukup lancar hanya saja kendala yang dihadapi PDAM Melak tidak memiliki unit listrik mandiri sehingga ketika PLN mengadakan pemadaman lampu, instalasi PDAM yang membutuhkan tenaga listrik tidak bisa digunakan dan berimbas pada distribusi air; Jumlah tenaga kerja yang mendukung PDAM Melak yang hanya berjumlah 17 orang sangat tidak seimbang dengan jumlah pelanggan yang berjumlah 3.777 orang; untuk sarana dan prasarana cukup baik, dapat di lihat dari pelayanan yang diberikan pada loket-loket pembayaran rekening prosesnya cepat hanya saja sarana dan prasarana yang ada masih belum lengkap sehingga pelanggan harus melaporkan maslahnya ke kantor pusat karna sarana yang disediakan di cabang melak belum ada untuk bagian pengaduan.
2. Kinerja berdasarkan Kualitas, dari data yang tersedia maka kualitas kinerja pegawai PDAM Melak kabupaten Kutai Barat, dilihat dari faktor, kualitas mutu air dimana mutu air yang dirasakan warga sudah cukup baik dan di rasa jernih dan kualitas dalam Melakukan pekerjaan cukup baik dimana dapat di lihat bahwa dalam proses pembayaran pelanggan tidak kesulitan, walaupun belum sepenuhnya maksimal karna sikap yang di tunjukan pegawai masih kurang ramah.
3. Kinerja berdasarkan Ketepatan Waktu dari data yang tersedia PDAM Melak tidak mempunyai jadwal untuk pencatatan meteran air pelanggan, jadi petugas pencatatlah yang harus mengambil inisiatif membagi waktu untuk mencatat meteran, Maka penulis menyimpulkan bahwa ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya masih belum dapat dikatakan maksimal dan terlihat lambat dari beberapa faktor yaitu, waktu Melakukan pekerjaan pencatatan jumlah pemakaian air dan waktu penyelesaian pekerjaan dalam menangani pengaduan. Untuk bagian pelayanan pengaduan tidak bisa diselesaikan sekaligus mengingat jumlah

karyawan /karyawati yang terbatas dibanding dengan cakupan wilayah yang cukup besar, maka memerlukan waktu penyelesaian yang cukup lama. Sedangkan dibagian pencatatan sudah mengalami kemajuan dengan menggunakan teknik foto bukan lagi pencatatan secara manual yang sering terjadi kesalahan sebelumnya.

Saran

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah diuraikan dalam kesimpulan, maka penulis menanggapi dengan memberikan saran-saran yang bermanfaat guna perbaikan kinerja pegawai PDAM Melak Kabupaten Kutai Barat, sebagai berikut :

- 1) Agar kedepannya pegawai PDAM dapat meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan pengelolaan air perlunya tambahan sumber daya manusia yang profesional agar dapat mengimbangi jumlah pelanggan yang semakin banyak, selain itu jumlah produksi air mengenai kapasitas dan kualitas air harus lebih ditingkatkan lagi, agar dapat menjaga kepuasan pelanggan khususnya pelanggan PDAM Melak kabupaten Kutai Barat.
- 2) Kualitas kinerja pegawai PDAM agar dapat mengoptimalkan tugasnya perlu adanya peningkatan bagian pelayanan pembayaran dan pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelanggan agar dapat menjaga kerapian dalam berpenampilan dan dapat bersikap lebih ramah tamah lagi terhadap pelanggan, serta dapat berkomunikasi dengan baik dalam kejelasan pemberian informasi.
- 3) Perlu ditanamkan rasa kesadaran yang tinggi serta meningkatkan kedisiplinan kerja dalam mentaati peraturan-peraturan khususnya dalam menjaga ketepatan waktu dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Keban, Yeremies T. 2004. *Indikator Kinerja Pemda : Pendekatan Manajemen dan kebijakan*. Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transportasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar P. 2007 *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Moleong, Lexi J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rusada Karya, Bandung.
- Miles, Mathew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2004. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. UI Press. Jakarta.
- Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek* PT. Grasindo, Jakarta.
- Pasolong, Herbani. 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Robbin, Stephen P, 2001. *Perilaku Organisasi Versi B.Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta

- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju. Bandung
- _____, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. CV mandar maju. Bandung.
- Simanjuntak, Peyaman J.1995. *Pengantar Ekonomi Indonesia*, Fakultas Ekonomi UGM. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P, 2000. *Manajemen Abad 21*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, . CV Alfabeta. Bandung.
- Sunarto . 2006. *Perilaku Kunsumen*, AMUS, Yogyakarta
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. PT. Grasindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran* , Edisi ke Dua, Ansi , Yogyakarta.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kerja*, PT. Raja Graindo Persada, Jakarta.
- Zauhar, Soesilo, 2001. *Reformasi Administrasi*. Jakarta

Dokumen-dokumen :

- Anomim, 2006. Peraturan Pemerintah Tentang Pegawai Negeri Sipil.
Wipress, Jakarta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik