

# **KINERJA PEGAWAI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Hidayah Maulana<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, hal ini ditekankan mengingat Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal, serta untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat . Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dan teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sementara teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, adapun yang menjadi narasumber yaitu Kepala PDAM Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, Staf Hubungan Langgan, Staf Distribusi, Staf Kas dan Penagihan PDAM Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dan masyarakat selaku pelanggan PDAM di Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, Pertama Pemahaman Tupoksi sudah cukup baik karena sudah menambah kapasitas debit air, dan jalur pipa. kedua Inovasi sudah berjalan dengan baik karena PDAM haus akan inovasi, ketiga Kecepatan Kerja sudah berjalan baik dengan melakukan meeting setiap minggu, Keempat Keakuratan Kerja dimana PDAM Tirta Mahakam Samboja sudah berjalan dengan baik. sementara faktor penghambat Kinerja PDAM yaitu kurangnya pemahaman karyawan akan teknologi membuat pelayanan di PDAM Tirta Mahakam samboja kurang berjalan optimal.*

**Kata Kunci :** *Kinerja, PDAM, Kualitas, Pelayanan*

## **Pendahuluan**

PDAM merupakan Badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: maulanaputrakuala22@gmail.com

pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Sebagai sebuah organisasi, PDAM memiliki tujuan, visi, misi. Tujuan adalah unsur mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi. Tujuan itu sendiri tidak akan tercapai tanpa ada usaha-usaha yang mengarah pada pencapaian tujuan. Sehingga untuk melihat berhasil/tidaknya suatu organisasi, dapat diketahui dari sejauh mana tujuan organisasi itu telah tercapai sesuai dengan rencana semula. Selain itu, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Samboja sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan. Dalam hubungannya dengan jasa pelayanan, tentunya perusahaan daerah tersebut harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan.

Kegiatan utama PDAM Kecamatan Samboja sebagai penyedia air bersih harus dilaksanakan karena PDAM satu-satunya perusahaan daerah yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan air bersih, PDAM Kecamatan Samboja tidak hanya dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan perusahaan PDAM yang beroperasi untuk mengalirkan air bersih untuk 21 kelurahan di kecamatan samboja.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara penulis menemukan bahwa pelayanan air bersih yang dilakukan belum berjalan optimal. Adapun beberapa indikasinya yaitu:

1. Masyarakat mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Mahakam Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara yang dinilai belum mampu memberikan penyaluran air yang memadai kerumah-rumah masyarakat
2. Rendahnya kualitas dan kuantitas air yang ada juga menjadi menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap PDAM Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara
3. Pendistribusian air kepada para pelanggan yang tidak merata dan ketidakakuratan pencatatan meter air.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Definisi Kinerja***

Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau pegawainya tidak maksimal.

Menurut Mangkunegara (dalam Pasolong, 2010:176) “kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”. Siagian (1995:227) mendefinisikan “kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai”.

Berbagai pendapat diatas dapat menggambarkan bahwa kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan 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. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

### ***Pengertian Kualitas***

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Tjiptono dan Sunyoto (2012:154) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

### ***Pelayanan Publik***

Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah 2011:10-11) berpendapat bahwa “secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa “pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### ***Definisi PDAM***

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat.

### ***Metode Penelitian***

Metode merupakan prosedur atau cara dalam mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah yang sistematis. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yang ditentukan berdasarkan pada teori yang ada, adapun fokus penelitian ini adalah:

1. Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara
  - 1.1 Pemahaman atas tupoksi

- 1.2 Inovasi
- 1.3 Kecepatan kerja
- 1.4 Keakuratan kerja
2. Faktor penghambat Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara

### **Hasil Penelitian**

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang telah dicapai seseorang secara terencana dan sistematis yang didukung dengan kemampuan dan kecakapan. Untuk itu penulis telah menetapkan sub fokus penelitian tentang Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan secara lengkap dari sub fokus penelitian yang ditetapkan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

#### ***Pemahaman Tupoksi***

Dalam setiap organisasi pemerintahan, tugas pokok dan fungsi merupakan bagian tidak terpisahkan dari keberadaan organisasi tersebut. Penetapan tugas pokok dan fungsi atas suatu unit organisasi menjadi landasan hukum unit organisasi tersebut dalam beraktifitas sekaligus sebagai rambu-rambu dalam pelaksanaan tugas dan koordinasi pada tataran aplikasi di lapangan.

Strategi di cabang samboja ini melayani 3 wilayah. Untuk wilayah cabang samboja ranting ada dua yaitu ranting selok apis dan ranting bukit raya yang ada di Desa Bukit Raya. Jadi strateginya sekarang ini dimana di PDAM memperluas cakupan lahannya sehingga membagi personil, ada yang bertugas salak apis dan ada yang bertugas dibukit raya dan ada yang bertugas di cabang samboja. Kemudian mengenai tupoksi yang dilakukan pegawai PDAM Tirta Mahakam Samboja cukup berjalan lancar dan dapat memahami tupoksi yang ada.

Dari Hasil wawancara diatas penulis menemukan bahwa kualitas pelayanan di PDAM Tirta Mahakam mulai meningkat dimulai pada tahun 2012 setelah menambah kapasitas debit air dari 20 liter menjadi 40 liter sehingga jaringan pelayanan bisa terlaksana di kuala, tanjung dan senipah. Hal ini terjadi pada tahun 2017 setelah manambah jalur pipa sepanjang 10 kilometer.

Sebagaimana yang dilakukan penulis dalam penelitiannya di Kantor PDAM Tirta Mahakam Samboja penulis menemukan bahwa di PDAM Samboja pembagian tupoksi terdiri dari dua bidang yaitu bidang teknik dan bidang umum, dimana dari dua bidang tersebut cukup berjalan dengan lancar karena para pegawai dapat memahami tupoksi yang ada, sementara untuk strateginya sekarang ini PDAM Tirta Mahakam Samboja memperluas cakupan lahannya dengan menambah personil di setiap cabang dan dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat sering kali mereka melakukan rapat/briefing. Kemudian untuk kualitas pelayanan kepada masyarakat di PDAM Tirta Mahakam sendiri sudah

meningkat dimulai pada tahun 2012 setelah menambah kapasitas debit air dari 20 liter menjadi 40 liter dan penambahan jalur pipa sepanjang 10 Kilometer pada tahun 2017 sehingga jaringan pelayanan bisa terlaksana di kuala, tanjung dan senipah.

### ***Inovasi***

Pada dasarnya manfaat inovasi adalah untuk menyempurnakan atau meningkatkan fungsi kinerja sehingga manusia mendapatkan manfaat yang lebih. Proses inovasi ini terjadi secara terus menerus didalam kehidupan manusia karna adanya keinginan untuk melakukan sesuatu menjadi mudah dan cepat.

Salah satu inovasi ke depan yaitu namanya Zona Aibinut Prima (ZAP) zona atau wilayah khusus yang dirancang sebagai wilayah air siap minum atau lebih jelasnya air yang disalurkan di wilayah daerah tersebut sudah memenuhi syarat untuk bisa diminum langsung tanpa harus dimasak dahulu ini baru kita programkan supaya layanan -layanan kita yang belum terjangkau bisa ke depan terlayani, kemudian di wilayah sigagu, wilayah masih belum ada sarana air bersih inovasi di tahun 2019 karena sudah menggarap BUMDesa di sigagu dan sanipah inovasi di tahun 2019.

PDAM Tirta Mahakam Samboja akan merancang wilayah dimana air bisa langsung diminum atau sudah memenuhi syarat untuk langsung konsumsi tanpa harus dimasak dahulu itu yang saya dengar dari pimpinan PDAM sendiri.

Sebagaimana yang dilakukan penulis dalam penelitiannya di Kantor PDAM Tirta Mahakam Samboja penulis menemukan bahwa PDAM Tirta Mahakam Samboja haus akan inovasi yang kedepannya akan membentuk Zona Atribut Prima (ZAP) yaitu zona atau wilayah khusus yang dirancang untuk membuat air yang disalurkan dapat langsung dikonsumsi tanpa dimasak. Lebih lanjut lagi inovasi yang dilakukan adalah 3K yaitu Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas Pelayanan sehingga pelanggan dapat mendapatkan air bersih, sementara itu inovasi di PDAM tercipta melalui 2 pihak yaitu pihak luar maupun pihak PDAM sendiri.

### ***Kecepatan Kerja***

Sebagai seorang pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pada masyarakat, sangat diharapkan untuk dapat meningkatkan kerjanya. Salah satunya dapat dicapai melalui kecepatan kerja dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya sebagai pegawai PDAM cabang samboja.

Berdasarkan dari uraian diatas yang dimaksudkan penulis, penulis berkeinginan meneliti di kantor Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja untuk mengetahui bagaimana kecepatan kerja PDAM Tirta Mahakam. Oleh karena itu penulis kembali melakukan wawancara dengan Kepala cabang Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Bapak H.Zulkifli,SE, beliau mengatakan bahwa :

“Kecepatan kerja setiap karyawan memang sistemnya ada ledershipnya salah satunya kita di bidang teknik khusus produksi kecepatan kerjanya harus menjaga kualitas-kualitas produksi dan kuantitas-kuantitas produksi ya valume produksi itu di bidang produksi kalo dibidang distribusi dia harus menjaga jangan sampai ada keluhan pelanggan tidak ditangani jadi ketika ada keluhan misalnya pipa bocor kita harus langsung turun kelapangan dan menjaga pencurian air, bisa juga biasanya ada orang yang nakal jadi kita harusantisipasi sehingga pada bidang distribusi masih banyak tantangan yang harus kita hadapi kedepannya’(wawancara 4 Oktober 2018 )

Ini diperkuat ketika penulis melakukan wawancara dengan Bapak Hery Supriadi sebagai Pelaksana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Beliau mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan kecepatan kerja harus dibentuk bagian-bagian pelaksanaan yang mengurus bagian/teknik tersebut misalnya bila dibagian produksi ya harus mengurus bagiannya maupun bila dibagian distribusi harus menjaga agar distribusi air berjalan dengan lancar ke pelanggan, menurut saya yang harus disoroti adalah bagian distribusi masih ada keluhan dari masyarakat tentang pipa bocor maupun air tidak mengalir dll,( Wawancara 4 Oktober 2018).

Hasil waancara penulis menemukan bahwa kecepatan kerja setiap pegawai ada ledersipnya, di setiap bagian dalam pelaksanaan mengurus bagian/teknik misalnya bila dibagian produksi ya harus mengurus bagiannya maupun bila dibagian distribusi harus menjaga agar distribusi air berjalan dengan lancar ke pelanggan namun pelaksanaannya masih ada kendala-kendala yang harus dihadapi.

Berdasarkan wawancara awal penulis, penulis ingin lebih mengetahui bagaimana cara PDAM Tirta Mahakam membuat kecepatan kerja oleh karena itu penulis kembali melakukan wawancara dengan Kepala cabang Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Bapak H.Zulkifli,SE, beliau mengatakan bahwa :

“Setiap minggu kita ada program meeting setiap bagian, jadi kita punya sekejul punya SOP artinya sudah punya program ini harus kita lakukan dalam satu hari ini atau ini program kita untuk bidang produksi, distribusi maupu bidang umum seperti keuangan artinya melihat apa-apa yang hari ini bisa diselesaikan harus diselesaikan jangan menunda-nunda pekerjaan.” (wawancara 4 Oktober 2018 )

Ini diperkuat ketika penulis melakukan wawancara dengan bapak Hery Supriadi sebagai pelaksana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Beliau mengatakan bahwa :

“Prosesnya sebenarnya memang dalam setiap departeman sudah ada SOP nya jadi sistem sudah ada jadi tinggal menjalankan SOP nya saja jadi setiap bidang sudah kita bekali sudah ada esubsidi kerjanya ada insrumennya jadi

saya kira karena itu teknis tinggal melaksanakannya namun dalam pelaksanaannya contohnya di lapangan, pada bagian distribusi, tidak bisa kita pungkiri masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat tentang pipa bocor yang tentunya dari membuat pasokan air ke pelanggan terhambat.” (wawancara 4 Oktober 2018 )

Hasil wawancara penulis menemukan untuk membuat keceptan kerja PDAM Tirta Mahakam Samboja melakukan meeting setiap minggu sehingga mempunyai sekejul atau rencana untuk seminggu kedepan baik di bidang produksi,distribusi maupun bidang umum dalam pelaksanaannya setiap departemen juga terdapat SOP sehingga tinggal melaksanakannya namun dalam pelaksanaannya di lapangan khususnya bagian distribusi masih ada keluhan-keluhan dari warga tentang pipa bocor dll.

Berdasarkan wawancara diatas , penulis ingin lebih mengetahui bagaimana cara PDAM Tirta Mahakam mengukur kecepatan kerja oleh karena itu penulis kembali melakukan wawancara dengan Kepala cabang Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Bapak H.Zulkifli,SE, beliau mengatakan bahwa :

“Kalau mengukur kecepatan kerja tergantung pada kepuasan pelanggan, karena ending nya ya disana kalau misalnya buka keran air tidak ada airnya jadi pelanggan tidak puas jadi kita bisa mengukur kinerja dari pada karyawan itu sendiri. Kalau pelanggan puas waktu bayar pasti tidak mengomel atau iklas yang menurut saya hasil buah kerja dari kami“ (wawancara 4 Oktober 2018)

Ini diperkuat ketika penulis melakukan wawancara dengan bapak Hery Supriadi sebagai pelaksana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya kecepatan kerja di PDAM itu tergantung pada kepuasan pelanggan sendiri kepuasan pelanggan dapat terlihat bila tidak terjadi komplek dari pelanggan pada saat pembayaran sehingga mereka merasa puas akan pelayanan PDAM sendiri. ( Wawancara 4 Oktober 2018).

Hasil wawancara penulis menemukan Kecepatan kerja PDAM tergantung pada kepuasan pelanggan pada akhirnya itu dapat terlihat pada saat mereka melakukan pembayaran tagihan air PDAM.

Berdasarkan wawancar diatas , penulis ingin lebih mengetahui bagaimana kecepatan kerja di PDAM Tirta Mahakam Cabang Samboja oleh karena itu penulis kembali melakukan wawancara dengan Kepala cabang Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Bapak H.Zulkifli,SE, beliau mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah dari tahun 2012 sampai sekarang 2018 alhamdulillah peningkatannya sangat memuaskan, karena kita dulunya tidak pernah tidur ditelpon terus oleh pelanggan sekarang sudah bisa nyenyak lah kami tidur.

Sekarang lebih baik karena kita sudah menambah kapasitas air sendiri.”(wawancara 4 Oktober 2018 )

Ini diperkuat ketika penulis melakukan wawancara dengan bapak Hery Supriadi sebagai pelaksana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Beliau mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya kecepatan kerja di PDAM Tirta Mahakan Samboja dari tahun 2012 sampai sekarang sudah mulai membaik dulu memang banyak komplek dari pelanggan kami bagaimana air sering mati sekerang setelah menambah kapasitas air keluhan itu sudah mulai berkurang walaupun masih ada beberapa keluhan dari pelanggan kami lebih tentang air tidak menyala yang lebih karena bocornya pipa distribusi ke pelanggan .( wawancara 4 Oktober 2018)

Hasil wawancara penulis menemukan bahwa kecepatan kerja di PDAM Tirta Mahakam Samboja sudah dari tahun 2012 hingga sekarang sudah ada peningkatan namun masih ada beberapa keluhan dari pelanggan kami lebih tentang air tidak menyala yang lebih karena bocornya pipa distribusi ke pelanggan.

Sebagaimana yang dilakukan penulis dalam penelitian di kantor PDAM Tirta Mahakam Samboja penulis menemukan bahwa kecepatan kerja setiap pegawai ada ledersipnya di setiap bidang/teknik khusus. Untuk membuat kecepatan kerja PDAM Tirta Mahakam Samboja melakukan meeting setiap minggu sehingga mempunyai sekejul atau rencana untuk seminggu kedepan selain SOP yang ada sehingga tinggal melaksanakannya namun dalam pelaksanaannya di lapangan khususnya bagian distribusi masih ada keluhan-keluhan dari warga tentang pipa bocor dll.

Lebih lanjut lagi Kecepatan kerja PDAM tergantung pada kepuasan pelanggan pada akhirnya itu dapat terlihat pada saat mereka melakukan pembayaran tagihan air PDAM pada akhirnya kecepatan kerja di PDAM Tirta Mahakam Samboja sendiri dari tahun 2012 hingga sekarang sudah ada peningkatan namun masih ada beberapa keluhan dari pelanggan kami lebih tentang air tidak menyala yang lebih karena bocornya pipa distribusi ke pelanggan.

### ***Keakuratan Kerja***

Penulis berkeinginan meneliti di kantor Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja untuk mengetahui bagaimana keakuratan kerja PDAM Tirta Mahakam Samboja. Oleh karena itu penulis kembali melakukan wawancara dengan Kepala cabang Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Bapak H.Zulkifli,SE, beliau mengatakan bahwa :

“Keakuratan kerja menurut saya adalah pertama kepuasan pelanggan itu sendiri yang kedua karyawan yang dimiliki karena di PDAM bisa diukur

kinerjanya bila bagian produksi tidak mengelola air atau memproduksi air berarti pelanggan pasti tidak puas bagian distribusi tidak memperbaiki kebocoran air pasti tidak sampai pelanggan sehingga keakuratan kerjanya itu bisa langsung dirasakan dalam hari itu juga. Jadi sebenarnya keakuratan kerja langsung kena sasaran karena langsung dikerjakan.(wawancara 4 Oktober 2018 )

Ini diperkuat ketika penulis melakukan wawancara dengan bapak Hery Supriadi sebagai pelaksana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Beliau mengatakan bahwa :

“Kalau keakuratan kerja itu bisa dilihat/diukur dari bagaimana bagian produksi dan distribusi, bila bagian produksi mengelola air maka pelanggan pasti akan puas begitu juga sebaliknya bila bagian produksi tidak mengelola maka pelanggan pasti tidak puas, begitu juga bagian distribusi bila bagian ini aktif memperbaiki bagian kebocoran maka keakuratan kerjanya bisa berjalan dengan baik namun seperti yang saya katakan sebelumnya pelaksanaan dilapangan sangat sulit untuk dilaksanakan contohnya bila air macet kita harus mencari dimana pipa yang bocor itu tidak bisa dilakukan dengan cepat kita perlu waktu untuk memperbaikinya.( Wawancara 4 Oktober 2018).

Hasil wawancara penulis menemukan bahwa keakuratan kerja ditentukan oleh kepuasan pelanggan sehingga ditentukan oleh bagaimana bagian produksi dan distribusi menyalurkan air dan memperbaiki kebocoran sendiri namun dalam pelaksanaannya perlu waktu untuk memperbaikinya.

Berdasarkan wawancara awal penulis, penulis ingin lebih mengetahui bagaimana cara PDAM Tirta Mahakam mengukur keakuratan kerja yang maksimal oleh karena itu penulis kembali melakukan wawancara dengan Kepala cabang Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Bapak H.Zulkifli,SE, beliau mengatakan bahwa :

“Kalau menurut saya keakuratannya diukur melalui laporan kinerja sendiri sehingga bisa kita ukur di pendapatan perusahaan apabila pemakaian air pelanggan itu banyak artinya produksi kita besar apabila, pelanggan itu memuaskan berarti kebocoran itu kecil sehingga kinerja karyawan bisa kita ukur. (wawancara 4 Oktober 2018 )

Ini diperkuat ketika penulis melakukan wawancara dengan bapak HerySupriadi sebagai pelaksana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya cara mengukur keakuratan kerja adalah dengan kepuasan pelanggan dan juga bisa dilihat dari laporan kinerja pegawai sendiri bila pemakaian pelanggan itu banyak artinya produksi kita besar begitu juga di bagian distribusi bila kebocoran diminimalisir maka pelanggan otomatis akan puas namun tidak bisa kita pungkiri kita harus meningkatkan kinerja

bagian distribusi sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal. (Wawancara 4 Oktober 2018).

Hasil wawancara penulis menemukan cara mengukur keakuratan kerja di PDAM Tirta Mahakam Samboja melalui laporan kinerja sendiri melalui bagian produksi dan distribusi.

Berdasarkan wawancara diatas, penulis ingin lebih mengetahui apakah keakuratan kerja PDAM Tirta Mahakam sudah berjalan dengan baik oleh karena itu penulis kembali melakukan wawancara dengan Kepala cabang Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Bapak H.Zulkifli,SE, beliau mengatakan bahwa :

“Berdasarkan pendapat saya pribadi keakuratan kerja pegawai PDAM Tirta Mahakam sudah berjalan cukup baik . karena sudah berkurangnya keluhan dari pelanggan namun tidak ada catatan di bagian distribusi harus benar-benar kita perbaiki entah itu dengan menambah personil bagian tersebut maupun menggunakan pekerja dengan tenaga terampil agar bila ada kebocoran pipa bisa dibaiki dengan cepat ”.( 4 Oktober 2018 )

Ini diperkuat ketika penulis melakukan wawancara dengan bapak HerySupriadi sebagai pelaksana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Samboja Beliau mengatakan bahwa:

”Menurut saya keakuratan kerja pegawai PDAM Tirta Mahakam Samboja dari tahun 2015 sampai sekarang sudah lumayan membaikm dari tahun-tahun sebelumnya hal itu dilihat dari berkurangnya keluhan masyarakat akan layanan air bersih namun kita harus tetap memperbaiki keluhan-keluhan dari masyarakat yang sebagian besar tentang bagian distribusi tentang kebocoran pipa sehingga kedepannya harus kita beri perhatian lebih ( 4 Oktober 2018)

Hasil wawancara penulis menemukan Keakuratan kerja di PDAM Tirta Mahakam Samboja sudah berjalan dengan baik.

Sebagaimana yang dilakukan penulis dalam penelitiannya di Kantor PDAM Tirta Mahakam Samboja penulis menemukan bahwa keakuratan kerja ditentukan oleh kepuasan pelanggan sehingga ditentukan oleh bagaimana bagian produksi dan distribusi menyalurkan air dan memperbaiki kebocoran sendiri. Dimana masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang sebagian besar tentang bagian distribusi tentang kebocoran pipa sehingga keakuratan kerjanya belum berjalan secara optimal.

### ***Faktor penghambat Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara***

Dalam suatu perusahaan tentu terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam menjalankan tugas dan fungsinya, begitu juga dalam pelayanan perusahaan daerah air minum ( PDAM ). PDAM sebagai perusahaan

daerah air minum mempunyai faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam menjalankan tupoksinya. Di kecamatan samboja yang menjadi faktor penghambat PDAM Tirta Mahakam Samboja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Samboja

### ***Pemahaman akan teknologi / gaptek***

Sebagaimana yang dilakukan penulis dalam penelitiannya di Kantor PDAM Tirta Mahakam Samboja penulis menemukan bahwa yang menjadi faktor penghambat Kinerja Pegawai PDAM tirta mahakam adalah kurangnya pemahaman karyawan akan teknologi.

Keberadaan teknologi pada saat ini sudah tidak dapat dipisahkan peranannya dalam proses untuk mengerjakan tugas karyawan. Aplikasi teknologi bagi karyawan yang memahami dan dapat menggunakan aplikasi teknologi tersebut akan memberikan nilai lebih bagi karyawan yang bersangkutan, selain dapat menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang relatif singkat, kualitas pekerjaan akan dapat turut meningkat pula.

Sejalan dengan pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi, penggunaan komputer pun makin meningkat dan peranannya sangat penting sekali dalam membantu kegiatan dan pekerjaan manusia. Sehingga keberhasilan kinerja karyawan sangat dipengaruhi faktor teknologi. Dengan adanya teknologi akan membantu perusahaan menghasilkan informasi yang lebih akurat dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan yang efektif. Segala cara atau alat dari teknologi yang terintegrasi yang digunakan untuk menjaring data, mengolah dan mengirimkan atau menyajikan data secara elektronik menjadi informasi dalam berbagai format yang bermanfaat bagi pemakainya. Teknologi yang ada tidak akan ada artinya jika dalam perencanaan sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia sebagai pemakainya, maka dapat dipastikan akan terjadi banyak hambatan yang disebabkan adanya ketidaksesuaian antara teknologi yang digunakan dengan pemakainya.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

#### **1) Pemahaman Tupoksi**

Pembagian tupoksi di PDAM Tirta Mahakam Samboja ada dua bidang yaitu bidang teknik dan bidang umum, dimana dari dua bidang tersebut kinerja pegawai PDAM Tirta Mahakam Samboja cukup berjalan dengan lancar karena para pegawai dapat memahami tupoksi yang ada dan didukung dengan adanya penambahan kapasitas debit air dari 20 liter menjadi 40 liter dan penambahan jalur pipa sepanjang 10 Kilometer pada tahun 2017 sehingga jaringan pelayanan bisa terlaksana di kuala, tanjung dan senipah.

#### **2) Inovasi.**

Kinerja pegawai PDAM Tirta Mahakam Samboja dalam hal Inovasi sudah berjalan dengan baik dimana PDAM Samboja haus akan inovasi dan

kedepannya akan membentuk Zona Atribut Prima (ZAP) yaitu zona atau wilayah khusus yang dirancang untuk membuat air yang disalurkan dapat langsung dikonsumsi tanpa dimasak. Inovasi yang dilakukan adalah 3K yaitu Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas Pelayanan sehingga pelanggan dapat mendapatkan air bersih yang inovasinya dapat berasal dari pihak luar maupun dari PDAM itu sendiri.

3) Kecepatan Kerja

Kinerja pegawai PDAM Tirta Mahakam Samboja dalam hal kecepatan kerja sudah berjalan dengan melakukan meeting setiap minggu sehingga mempunyai sekecil atau rencana untuk seminggu kedepan selain SOP yang ada sehingga tinggal melaksanakannya namun dalam pelaksanaannya di lapangan khususnya bagian distribusi masih ada keluhan-keluhan dari warga mengenai pipa yang bocor dan lainnya sehingga kecepatan kerja PDAM Tirta Mahakam Samboja belum sepenuhnya berjalan secara optimal.

4) Keakuratan kerja

Kinerja pegawai PDAM Tirta Mahakam Samboja dalam hal keakuratan kerja belum berjalan secara optimal hal ini dapat diketahui dari adanya keluhan-keluhan masyarakat yang sebagian besar tentang bagian distribusi mengenai kebocoran pipa. Dimana keakuratan kerja tersebut ditentukan oleh kepuasan pelanggan.

5) Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara adalah sebagai berikut :

a. Pemahaman akan teknologi ( Gaptak)

Kurangnya pemahaman karyawan akan teknologi menjadi penghambat pegawai PDAM Tirta Mahakam Samboja dalam melaksanakan kerjanya dalam menjangkau data, mengolah dan mengirimkan atau menyajikan data secara elektronik menjadi informasi dalam berbagai format sehingga membuat pelayanan di PDAM Tirta Mahakam Samboja kurang berjalan optimal.

### **Saran**

1. Pemahaman Tupoksi

Dalam hal pemahaman Tupoksi meskipun pegawai PDAM Tirta Mahakam Samboja cukup berjalan dengan lancar karena para pegawai dapat memahami tupoksi yang ada maka kinerja pegawai harus lebih ditingkatkan dengan cara mengadakan bimtek agar pengetahuan dan keterampilan pegawai meningkat.

2. Inovasi.

Dalam hal Inovasi kedepannya PDAM Tirta Mahakam Samboja bisa juga menggagas inovasi lain selain Zona Atribut Prima (ZAP), yaitu master meter. Master meter merupakan program untuk meningkatkan akses air PDAM yang ditujukan kepada masyarakat berpenghasilan rendah agar masyarakat bisa

menghemat pengeluaran dan bisa menikmati layanan air PDAM dengan harga terjangkau.

3. Kecepatan Kerja

Dalam hal kecepatan kerja para pegawai PDAM DAM Tirta Mahakam Samboja hendaknya tidak hanya buat prioritas tugas untuk seminggu kedepannya saja akan tetapi harus lebih teliti dalam bekerja guna meningkatkan standar mutu produktivitas PDAM sehingga tidak ada lagi keluhan warga mengenai pipa yang bocor. Jika terlalu cepat dalam bekerja tetapi kurang teliti maka hasil kerjanya jelek secara kualitas.

4. Keakuratan kerja

Dalam hal keakuratan kerja hendaknya para pegawai PDAM DAM Tirta Mahakam Samboja lebih teliti dalam bekerja dan terus melakukan pengecekan ulang terhadap pipa PDAM supaya mengetahui jika adanya kebocoran pipa agar kualitas pelayanan semakin meningkat sehingga tidak menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja para pegawai.

5. Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

### Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta : ANDI
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sondang P. Siagian, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Elek Media Kompetindo.