

EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MUARA JAWA

Hamdan¹, Rita Kalalinggi², Iman Surya³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa, untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi oleh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh gambaran secara keseluruhan yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa masih bervariasi dalam mengefektifkan kinerja. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran kinerja karyawan dari indikator produktivitas masih sangat perlu untuk ditingkatkan, dimana distribusi air ke pelanggan berjalan lancar tetapi mutu dan kualitas air yang dihasilkan masih perlu ditingkatkan karena kualitas air yang diproduksi masih perlu menaruh di penampungan terlebih dahulu. Berdasarkan indikator kualitas layanan lebih ditingkatkan lagi, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan sudah sesuai prosedur tetapi masyarakat sebagai pelanggan merasakan bahwa sikap karyawan terhadap pelanggan kurang ramah walaupun jika ada keluhan dari pelanggan langsung dikerjakan. Berdasarkan indikator responsivitas perlu peningkatan, dimana karyawan seandainya ada masalah krusial atau masalah besar karyawan cepat mengatasi namun dari pihak masyarakat sebagai pelanggan merasakan bahwa pihak perusahaan kurang tanggap. Berdasarkan indikator tanggungjawab sudah baik seluruh karyawan bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing. Dan berdasarkan indikator akuntabilitas masih perlu diperbaiki, karyawan sebagai pemberi layanan melayani masyarakat ada job-nya masing-masing, tetapi pihak masyarakat merasakan bahwa masih ada petugas yang etika melayani dalam administrasi harus dirubah.

Kata Kunci: *Efektivitas, kinerja karyawan, pelayanan, publik.*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: 113hamdan@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Pelayanan air bersih merupakan salah satu komponen pelayanan publik yang sangat penting. Air merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara di dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Karena air merupakan salah satu sumber daya yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dalam segala bidang. Dalam penyediaan air bersih, dibutuhkan pengelolaan sumber daya air. Pengelolaan sumber daya air adalah upaya merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi penyelenggaraan konservasi sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air, dan pengendalian daya rusak air.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan publik yang ada di daerah yang mengemban tugas pokok dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat diperlukan kehadirannya di daerah. Demikian pula di Muara Jawa yang merupakan cabang dari PDAM Tirta Mahakam yang berada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebagai salah satu perusahaan yang mengelola *public service* dalam fungsinya melayani kepentingan umum dan kesejahteraan masyarakat dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik. Dalam eksistensinya, PDAM di Muara Jawa masih memiliki kendala menyangkut pendistribusian air bersih.

Pendistribusian air bersih tidak berjalan lancar yang disebabkan oleh sebagian warga menggunakan mesin pompa dan masih sering pemadaman listrik yang berdampak langsung terhadap produksi air yang mengalami penurunan, sehingga pendistribusian ke wilayah yang jauh dari instalasi pengelolaan air terganggu bahkan sering tidak mendapatkan distribusi air bersih.

Kekecewaan juga terjadi pada sikap pegawai PDAM yang kurang tanggap dan kurang cepat merespon pengaduan masyarakat sehingga menyebabkan warga tidak mendapatkan distribusi air lebih dari 24 jam dan pernah hingga 3 bulan terjadi krisis air bersih di Muara Jawa (m.bisnis.com). Masalah PDAM di Muara Jawa yang kekurangan air baku dan sumber air yang masih mengandalkan pengeboran bawah tanah, meskipun memiliki tambahan air bersih yang berasal dari sumber air tanah dari sumur bor, tapi belum dapat dimanfaatkan sepenuhnya untuk melayani sambungan air baru (KutaiKartanegarakab.go.id). Masalah kualitas air yang tidak stabil dan tidak layak dikonsumsi masyarakat karena berwarna kuning dan persoalan lainnya.

Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang tentang Sumber Daya Air. Dalam UU No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air pasal 17 disebutkan bahwa pemerintah desa atau yang disebut dengan nama lain memiliki wewenang dan tanggung jawab mengelola sumber daya air di wilayah desa, menjaga efektivitas, efisiensi, kualitas, dan ketertiban pelaksanaan

pengelolaan sumber daya air, memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari warga desa atas air sesuai dengan ketersediaan air yang ada dan memperhatikan kepentingan desa lain dalam melaksanakan pengelolaan sumber daya air di wilayahnya.

Bertitik tolak dari itu semua, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Jawa”.

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas

Yasin dan Hapsoyo (2008: 132), dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan. Siagian (2007: 24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa efektivitas berarti pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam menyediakan jasa-jasa yang benar sehingga memungkinkan tujuannya dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan.

Kinerja Karyawan

Rivai (2006: 309), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Mangkunegara (2009: 67), istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Hasibuan (2006: 94) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah perilaku nyata yang ditampilkan mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan tujuan strategic yang ditetapkan organisasi, kepuasan pelanggan serta kontribusinya terhadap perkembangan ekonomi masyarakat.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan sub sistem dari manajemen kinerja Menurut Dwiyanto (dalam Pasalong, 2007: 182) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Pelayanan Publik

Moenir (dalam Tangkilisan, 2007: 208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Pelayanan publik berawal dari makna *Public Service*, yaitu berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Pamudji dalam Napitupulu, 2007: 267). Astuti (2006: 290) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah setiap proses tindakan atau perbuatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Bintoro, 2014: 107).

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Maddy, 2009: 8)

Metode Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan oleh penulis termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Denzin dan Lincoln (dalam Satori dan Komariah, 2011: 23) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Adapun yang menjadi fokus penelitian penulis adalah:

- a. Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
 - 1) Produktivitas
 - 2) Kualitas layanan
 - 3) Responsivitas

- 4) Responsibilitas
 - 5) Akuntabilitas
- b. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa.

Hasil Penelitian

Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Apabila dicermati bahwa efektivitas kerja pada suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. Siagian (2007: 24)

Organisasi publik dalam melaksanakan pelayanannya selalu dihadapkan pada masalah-masalah publik yang tidak mampu diselesaikan sendiri oleh organisasi tersebut tanpa kerjasama dan atau intervensi pihak lain. Intervensi yang diperlukan bagi sebuah organisasi publik berupa kebijakan-kebijakan pemerintah yang seyogyanya dipakai sebagai strategi penyelesaian masalah-masalah organisasi. Namun tidak semua kebijakan publik baik dari legislatif, yudikatif maupun eksekutif, dibuat berdasarkan sebuah analisis yang kontekstual. Tidak jarang sebuah kebijakan publik didominasi keinginan-keinginan aktor kebijakan yang dilatarbelakangi oleh kepentingan-kepentingan pribadi, kelompok atau kepentingan politik. Sehingga tidak mengherankan jika kebijakan publik disebut sebagai sebuah proses yang bersifat politis dan analitis serta *outcomes*-nya merupakan sesuatu yang masih dipertanyakan.

Seperti halnya yang terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa, sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya menunjukkan indikasi masih belum maksimal. Atas fenomena yang terjadi tersebut, mendorong penulis untuk meneliti mengenai *problem statement* yang berkenaan dengan kinerja karyawan di perusahaan tersebut, terutama dalam kaitannya dengan efektivitas kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan publik. Diharapkan melalui penelitian ini dapat mengungkap permasalahan yang sebenarnya terjadi, sehingga dapat diketahui dengan jelas berkenaan dengan pernyataan masalah tersebut.

Untuk menjawab persoalan tersebut maka penulis telah menetapkan sub fokus penelitian tentang efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik. Untuk menjawab

permasalahan yang dirumuskan secara substantif dari sub fokus penelitian yang ditetapkan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Produktivitas

Produktivitas merupakan faktor yang sangat penting dalam mempertahankan dan mengembangkan keberhasilan suatu organisasi/perusahaan. sebagaimana yang kita ketahui, setiap organisasi/perusahaan menginvestasikan sumber-sumber vital (sumber daya manusia, bahan dan uang) untuk memproduksi barang dan jasa. Dengan menggunakan sumber-sumber daya manusia tersebut secara efektif akan memberikan hasil yang lebih baik.

Pentingnya usaha meningkatkan produktivitas bagi perusahaan sudah menjadi hal yang mendasar. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Sumber produktivitas adalah manusia sebagai tenaga kerja, baik secara individual maupun secara kelompok yang sepenuhnya terarah pada upaya mencari cara yang memungkinkan manusia meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja, terutama berkenaan dengan peningkatan kualitas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, namun juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Konsep produktivitas diperluas pada seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa terkait dengan produktivitas karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa yaitu masih sangat perlu ditingkatkan. Hal tersebut dikarenakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa melayani banyak pelanggan, walaupun distribusi air ke pelanggan berjalan lancar tetapi mutu dan kualitas air yang dihasilkan masih perlu ditingkatkan karena kualitas air yang diproduksi masih keruh, berwarna kuning dan masyarakat perlu menaruh di penampungan terlebih dahulu untuk diendapkan kotoran dari airnya setelah itu baru bisa dikonsumsi.

Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara modal, tanah, energi yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut (Swastha, 2002: 281).

Kualitas Layanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila

pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata diterima atau diperoleh dengan dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. hubungan antara produsen dengan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian kepelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk, kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert dkk, 2004).

Responsivitas

Responsivitas digunakan sebagai alat untuk menampung keluhan yang diberikan oleh para pelanggan. Adanya keluhan dari masyarakat mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Sehingga dengan adanya keluhan-keluhan yang muncul tersebut diharapkan kemampuan responsivitas dari pegawai pelayanan untuk mengantisipasi kemunculan keluhan dari masyarakat pengguna jasa.

Konsep responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi publik bersikap sangat tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka. Responsivitas organisasi dalam pelayanan menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dengan masyarakat. Terbukanya administrasi terhadap keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Responsivitas organisasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun

tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa terkait dengan responsivitas karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa sudah sangat baik. Responsivitas karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa jika ada keluhan pelanggan, karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa selalu *standby*, seandainya ada masalah krusial atau masalah besar dan memerlukan alat harus dicari terlebih dahulu, namun jika ada keluhan pelanggan, karyawan cepat mengatasi.

Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa terkait dengan responsivitas karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa kurang tanggap. Hal tersebut disampaikan karena pada saat pemasangan harus menunggu dulu dalam beberapa hari, tidak langsung dikerjakan. Selain itu ongkos pemasangan tergolong agak mahal.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio dalam Dwiyanto, 2006: 62).

Responsibilitas

Setiap karyawan menerima responsibilitas dari manajemen perusahaan. Dimana responsibilitas atau tanggung jawab yang diberikan manajemen ini sekaligus berfungsi sebagai pembagian kekuasaan dan kewajiban. Dalam hal ini, manajemen memberikan sebagian kekuasaan dari organisasi (sesuai job diskripsi) kepada karyawan agar karyawan dapat melakukan pekerjaan dan mempertanggung jawabkannya kembali kepada pemberi tanggung jawab/kerja. Setelah karyawan menerima kekuasaan yang diberikan oleh manajemen kepada mereka, maka karyawan terikat dalam tanggung jawab diberbagai aspek kehidupan organisasi, seperti: tanggung jawab (responsibilitas) atas kewajiban, moral, tugas, pekerjaan, budaya, etika, etiket, prosedur, sistem, peran, fungsi, dan konsekuensi.

Responsibilitas yang diterima karyawan harus dibayar dengan akuntabilitas yang penuh integritas kepada manajemen. Pihak manajemen perusahaan berkewajiban memberikan peran yang jelas kepada karyawan, tanggung jawab dan jalur kewenangan yang jelas. Di mana, semua ini bersifat personal, artinya, tanggung jawab didedikasikan untuk satu orang, dan harus sangat jelas garis tanggung jawab, sehingga karyawan dapat mempertanggung jawabkannya dengan sebaik mungkin. Responsibilitas (tanggung jawab)

karyawan wajib dipertanggung jawabkan kembali melalui laporan, hasil, dan kinerja sesuai target.

Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa terkait dengan tanggung jawab karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa menurut masyarakat sebagai pelanggan sudah bagus. Tanggung jawab karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa semuanya bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing, jika ada keluhan atau kerusakan cepat dikerjakan.

Tingkat tanggung jawab dalam pelayanan sangat mempengaruhi penilaian kinerja dari pegawai dan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kinerja yang baik akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga dalam mengukur kinerja maka dinilai dari kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur (Dwiyanto, 2012: 116).

Akuntabilitas

Dalam konteks organisasi pemerintah, sering ada istilah akuntabilitas publik yang berarti pemberian informasi dan *disclosure* atas aktivitas dan kinerja finansial pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan tersebut. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus dapat menjadi subjek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.

Akuntabilitas berhubungan terutama dengan mekanisme supervisi dan otonomi daerah, para manajer publik diharapkan bisa melakukan transformasi dari sebuah peran ketaatan pasif menjadi seorang yang berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas yang sesuai dengan keinginan dan harapan publik.

Akuntabilitas harus merujuk kepada sebuah spektrum yang luas dengan standar kinerja yang bertumpu pada harapan publik sehingga dapat digunakan untuk menilai kinerja, responsivitas, dan juga moralitas dari para pemegang amanah publik. Konsep akuntabilitas menyadarkan bahwa pejabat pemerintah tidak hanya bertanggung jawab kepada otoritas yang lebih tinggi dalam rantai komando institusional, tetapi juga bertanggung jawab kepada masyarakat umum, lembaga swadaya masyarakat, media massa, dan banyak *stakeholders* lain. Jadi, penerapan akuntabilitas, di samping berhubungan dengan penggunaan kebijakan administratif yang sehat dan legal, juga harus bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat atas bentuk akuntabilitas formal yang ditetapkan.

Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa terkait dengan akuntabilitas karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa menurut masyarakat sebagai pelanggan masih perlu diperbaiki. Akuntabilitas karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa perlu diperbaiki karena masih ada petugas yang etika melayani dalam administrasi

agak kurang enak, harus murah senyum karena satu orang berbuat, yang lain terkena juga.

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal dan dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dimasyarakat (Dwiyanto dalam Pasolong, 2010: 178-180).

Faktor Pendukung Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Jawa

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa terkait dengan faktor pendukung karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Dengan mendukungnya tempat kerja dan sarana dan prasarannya seperti alat-alat pompa air yang sudah memadai dan teknisi yang handal untuk mengoperasikan mesin tersebut hingga mudah untuk mengalirkan air.
- b. Pendukung lainnya dalam menunjang kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan publik yakni sistem yang telah diperbarui, dari sistem manual menjadi sistem online.

Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa terkait dengan faktor penghambat adalah sebagai berikut:

- a. Semakin meningkatnya pelayanan untuk masyarakat luas, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa masih terbentur jaringan komunikasi yakni saat ada keperluan untuk mengirim maupun menerima dokumen digital seperti laporan-laporan ke pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berada di Ibukota Kabupaten Kutai kartnaegara.
- b. Penghambat selanjutnya adalah jika ada keperluan atau kebutuhan perusahaan, karena hanya cabang perusahaan jadi harus meminta ke kantor pusat atau kantor utama yang berada di ibukota Kabupaten. Dan jika ada sesuatu yang tidak mampu, harus meminta ke kantor pusat atau kantor utama itupun tidak langsung dilayani.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

- a. Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik dari segi produktivitas masih sangat perlu untuk ditingkatkan. Hal tersebut dikarenakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa melayani banyak pelanggan, walaupun distribusi air ke pelanggan berjalan lancar tetapi mutu dan kualitas air yang dihasilkan masih perlu ditingkatkan karena kualitas air yang diproduksi masih keruh, berwarna kuning dan masyarakat perlu menaruh di penampungan terlebih dahulu untuk diendapkan kotoran dari airnya setelah itu baru bisa dikonsumsi.
- b. Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik dari segi kualitas layanan lebih ditingkatkan lagi. Artinya, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa sudah sesuai prosedur yang ada, kalau ada keluhan langsung dikerjakan. Tetapi dari pihak yang mendapatkan pelayanan dalam hal ini masyarakat sebagai pelanggan merasakan bahwa sikap karyawan terhadap pelanggan kurang ramah walaupun jika ada keluhan dari pelanggan langsung dikerjakan.
- c. Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik dari segi responsivitas perlu peningkatan. Artinya, Responsivitas karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa jika ada keluhan pelanggan, karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa selalu *standby*, seandainya ada masalah krusial atau masalah besar dan memerlukan alat harus dicari terlebih dahulu, namun jika ada keluhan pelanggan, karyawan cepat mengatasi. Tetapi dari pihak yang mendapatkan pelayanan dalam hal ini masyarakat sebagai pelanggan merasakan bahwa pihak perusahaan kurang tanggap. Hal tersebut disampaikan karena pada saat pemasangan harus menunggu dulu dalam beberapa hari, tidak langsung dikerjakan. Selain itu ongkos pemasangan tergolong agak mahal.
- d. Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik dari segi tanggung jawab sudah baik. Seluruh karyawan bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing. Selain itu, jika ada keluhan dari masyarakat, karyawan yang lain (yang bukan tugasnya) saling ikut membantu menyelesaikan tugas karyawan lain sehingga keluhan atau kerusakan cepat dikerjakan.
- e. Efektivitas kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik dari segi akuntabilitas masih perlu diperbaiki. Karyawan sebagai pemberi layanan melayani masyarakat ada *job*-nya masing-masing, dibidang pembayaran sudah ada yang bertugas sebagai kasir dan jika ada keluhan bidang distribusi yang turun kelapangan. Tetapi pihak masyarakat sebagai pelanggan merasakan bahwa masih ada petugas yang etika melayani dalam administrasi agak kurang enak, harus murah senyum karena satu orang berbuat, yang lain terkena juga.

- f. Faktor Pendukung efektivitas kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa, adalah:
- 1) Dengan mendukungnya tempat kerja dan sarana dan prasarannya seperti alat-alat pompa air yang sudah memadai dan teknisi yang handal untuk mengoperasikan mesin tersebut hingga mudah untuk mengalirkan air.
 - 2) Pendukung lainnya dalam menunjang kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan publik yakni sistem yang telah diperbarui, dari sistem manual menjadi sistem online.
- g. Faktor penghambat efektivitas kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa, adalah:
- 1) Semakin meningkatnya pelayanan untuk masyarakat luas, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa masih terbentur jaringan komunikasi yakni saat ada keperluan untuk mengirim maupun menerima dokumen digital seperti laporan-laporan ke pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berada di Ibukota Kabupaten Kutai Kartanegara.
 - 2) Penghambat selanjutnya adalah jika ada keperluan atau kebutuhan perusahaan, karena hanya cabang perusahaan jadi harus meminta ke kantor pusat atau kantor utama yang berada di ibukota Kabupaten. Dan jika ada sesuatu yang tidak mampu, harus meminta ke kantor pusat atau kantor utama itupun tidak langsung dilayani.

Saran

- a. Berknaan dengan produktivitas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa, maka seharusnya:
- 1) Seluruh karyawan memberikan kinerja terbaiknya dan mempersembahkan kinerja tersebut untuk mencapai keberhasilan perusahaan serta mencapai visi misi perusahaan.
 - 2) Memproduksi barang dan jasa dalam hal ini kualitas air yang bermutu yang layak untuk langsung di konsumsi oleh masyarakat sebagai pelanggan sehingga perusahaan lebih efisien dan efektif dalam memberikan hasil barang dan jasa yang lebih baik.
- b. Berknaan dengan kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa, maka seharusnya:
- 1) Perusahaan sebagai pihak pemberi layanan, mendorong seluruh karyawannya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat yang merasakan dampak dari pelayanan itu sendiri.
 - 2) Perusahaan sebagai organisasi publik mampu menjadi penggerak bagi karyawannya untuk berkomitmen memaksimalkan pelayanannya kepada masyarakat agar masyarakat sebagai pelanggan memberikan penilaian yang

- baik terhadap perusahaan dan menaikkan citra perusahaan dimata masyarakat.
- c. Berkenaan dengan responsivitas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa, maka seharusnya:
- 1) Perusahaan diharapkan dapat bersikap cepat tanggap dalam menghadapi keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat sehingga masyarakat memiliki kepastian bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrasi memenuhi harapan pengguna layanan.
 - 2) Seluruh karyawan perusahaan bertanggung jawab atas permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi serta menciptakan kondisi yang memungkinkan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.
- d. Berkenaan dengan tanggungjawab pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa, maka seharusnya:
- 1) Manajemen perusahaan berkewajiban melakukan evaluasi secara rutin terhadap pencapaian kerja karyawan, agar karyawan dapat melakukan pekerjaan dan mempertanggung jawabkannya kembali kepada pemberi tanggung jawab/kerja.
 - 2) Pimpinan perlu berperan aktif untuk melakukan supervisi kepada para karyawan melalui laporan, hasil, dan kinerja sesuai target dan mengkomunikasikannya untuk mencapai target perusahaan yang optimal.
- e. Berkenaan dengan akuntabilitas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Jawa, maka seharusnya:
- 1) Pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan perlu melakukan transformasi dengan penyusunan standar kebijakan dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.
 - 2) Etika para karyawan dalam melayani masyarakat perlu diperbaiki agar lebih bersikap humanis sehingga sesuai dengan keinginan dan harapan publik.

Daftar Pustaka

- Astuti, R.S. 2004. *Reformasi Administrasi*. Semarang: Fisip Undip.
- Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima (Cetakan 1)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, B., Tamtjan. W., Kusumasari, B., Nuh. M., 2006. *Reformasi Rivai*, Veitzhal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, M.S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maddy, K. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Mangkunegara, Anwar Prabu A.A. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Napitupulu, P. 2007. *Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction (Edisi I)*. Bandung: Alumni (Anggota IKAPI)

- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama, Cetakan ke Empat Belas)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tangkilisan, H.N.S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Yasin, S., dan Hapsoyo, S. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Praktis, Populer, dan Kosa Kata Baru*. Surabaya: Mekar.