

**EFFECTIVENESS OF EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE  
REGIONAL WATER COMPANY (PDAM) TIRTA INDRAGIRI,  
INDRAGIRI HILIR REGENCY**

*Deny Prayoga*  
*Dr. Mayarni S.sos, M.si*

*Publik Administration Study Program, Departement of Administratrative Science  
Facilty of Social Science and Political Science, University of Riau  
Pekanbaru, Indonesia.*

**ABSTRACT**

*This research is motivated by the presence of employee absenteeism problems, limited electricity supply, limited pipelines and limited pumps and distribution installation pipelines which have an impact on water supply that is not smooth and cannot meet customer needs in what is happening at the Regional Water Company (PDAM). Tirta Indragiri Hilir Tembilahan. The purpose of this study was to find out how the effectiveness of employee performance at the Regional Water Company (PDAM) Tirta Indragiri, Indragiri Hilir Regency, and to determine the factors inhibiting the effectiveness of its employee performance. This study used qualitative research methods. The selection of informants in this study used a purpose sampling technique. Collecting primary data from interviews, and secondary data from documentation and literature review. From the results of the research conducted, it can be concluded that the effectiveness of employee performance at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Indragiri, Indragiri Hilir Regency when viewed from the two criteria used in measuring employee performance, namely Ability and Motivation, the results are still not optimal. Factors inhibiting the effectiveness of employee performance at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Indragiri, Indragiri Hilir Regency, namely the low quality and quantity of human resources owned by the company, as well as limited facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *Performance, Employees, PDAM*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberadaan air bersih dan sehat untuk keperluan sehari-hari dan air minum yang dapat dikonsumsi untuk kelangsungan hidup masyarakat menjadi barang berharga dan semakin memerlukan perhatian khusus dari semua pihak yang terkait baik dari Pemerintahan maupun dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Keadaan tersebut diatur dalam UUD 45 Pasal 33 Ayat (3) tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia yang berbunyi Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Diharapkan agar masyarakat tidak lagi kekurangan air bersih dan dapat dipergunakan dengan baik untuk keperluan sehari-hari dan untuk keperluan rumah tangga.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah, sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kabupaten Indragiri Hilir adalah Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri. Tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kota Tembilahan adalah “Menyelenggarakan Pengelolaan Air Minum untuk Meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup Aspek Sosial, Kesehatan dan Pelayanan Umum. Berdasarkan Tugas pokok tersebut sudah pasti kinerja perusahaan harus dalam kondisi baik agar dapat menjalankan tugas pokoknya dengan baik.

Untuk melaksanakan visi dan misi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kabupaten Indragiri Hilir, maka diperlukan sumberdaya manusia yang berkualitas, produktif, terampil, profesional, mampu bekerjasama, dapat berkomunikasi dengan baik. Untuk meningkatkan hasil kinerja karyawan, disiplin kerja harus benar benar dijalankan dan dipatuhi oleh para karyawan perusahaan tersebut.

Untuk mencapai atau mewujudkan tujuan tersebut setiap instansi harus pandai dalam memilih strategi terutama adalah perencanaan sumberdaya manusia yang pada intinya adalah terfokus pada langkah langkah tertentu dalam mencapai efektivitas kinerja karyawan yang baik. Atas tersedianya tenaga kerja yang tetap untuk menempati jabatan serta waktu yang tepat dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang ditetapkan. Keterbatasan pasokan listrik, keterbatasan jaringan pipa serta keterbatasan pompa dan jaringan pipa instalasi distribusi. Dampaknya yaitu pelanggan merasakan air yang disalurkan tidak lancar dan tidak dapat memenuhi kebutuhan kesehariannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia yang berada didalamnya dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja yang aman dan sehat terbukti berpengaruh terhadap kinerja, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dan kinerja karyawan akan meningkat.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir terjadi fluktuasi pada jumlah ketidakhadiran karyawan yang cenderung mengalami peningkatan. Tingginya selisih antara jumlah hari ketidakhadiran dengan

jumlah hari kerja membuat angka persentase juga mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Karyawan kerap kali mangkir atau absen tanpa memberikan keterangan kepada perusahaan kenapa ia tidak bekerja, dengan masih tingginya tingkat absensi karyawan maka akan menurunkan kinerja karyawan.

Faktor yang juga diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor kompensasi. Pemberian kompensasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Karena apabila tingkat penghasilan memadai maka menimbulkan konsentrasi kerja dan kemampuan yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas.

Rata-rata penerimaan gaji perbulan mengalami fluktuasi dan karyawan tidak mendapat tunjangan pada tahun 2019 karena perusahaan mengalami kerugian. Faktor ini terjadi karena tunggakan pelanggan dalam membayar tagihan air yang menyebabkan perusahaan mengalami kerugian. Sehingga kondisi tersebut mengakibatkan perusahaan mengalami penurunan pendapatan yang berdampak pada sistem pemberian gaji dan tunjangan karyawan.

Fenomena yang terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Hilir Tembilihan yaitu terlihat dari masalah absensi karyawan, keterbatasan pasokan listrik, keterbatasan jaringan pipa serta keterbatasan pompa dan jaringan pipa instalasi distribusi. Dampaknya yaitu pelanggan merasakan air yang disalurkan tidak lancar dan tidak dapat memenuhi kebutuhan kesehariannya sehingga fasilitas yang kurang mendukung dalam pekerjaan, serta kondisi tempat kerja yang cukup padat karena masing masing bidang memiliki ruangan yang tidak begitu

besar dan saling berhimpitan dengan bidang yang lainnya serta belum adanya perbaikan atau perenovasian bangunan sehingga membuat pegawai kurang nyaman. Sehingga dalam hal ini menyebabkan karyawan merasa kurang nyaman dengan kondisi lingkungan kerja yang ada pada perusahaan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah nya adalah:

1. Bagaimana kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Apa saja faktor penghambat dalam kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya adalah:

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat memperkaya khasanah kepastakaan pendidikan

khususnya di Bidang Ilmu Administrasi Publik, serta dapat menjadi bahan masukan bagi Instansi yang bersangkutan.

b. Manfaat praktis

Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Indragiri Hilir dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi efektivitas kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir sekarang dan pada masa yang akan datang. Diharapkan hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang akan mengangkat tema yang sama namun dalam sudut pandang yang berbeda.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep Teori

#### 2.2.1 Kinerja

Kinerja adalah istilah yang populer di dalam pembahasan sumber daya manusia, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja dan performance. Menurut The Striber Bantam English Dictionary terbitan Amerika Serikat dan Canada, tahun 1979 dalam Rahadi (2010) "*to perform*" mempunyai beberapa "*entries*" berikut: (1) *to do or Carry out; executive*, (2) *to discharge or fulfill, as a vow*, (3) *to party, as a character in a play*, (4) *to render by the voice or musical instrument*, (5) *to execute or complete on undertaking*, (6) *to act a part in a play*, (7) *to perform music*, (8) *to do what is expected of person or machine*.

##### 2.2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah istilah yang populer di dalam pembahasan sumber daya manusia, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja dan performance. Menurut

The Striber Bantam English Dictionary terbitan Amerika Serikat dan Canada, tahun 1979 dalam Rahadi (2010) "*to perform*" mempunyai beberapa "*entries*" berikut: (1) *to do or Carry out; executive*, (2) *to discharge or fulfill, as a vow*, (3) *to party, as a character in a play*, (4) *to render by the voice or musical instrument*, (5) *to execute or complete on undertaking*, (6) *to act a part in a play*, (7) *to perform music*, (8) *to do what is expected of person or machine*.

Definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

#### 2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.

Aparatur sebagai pelayan masyarakat, harus memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai suatu kinerja. Kenyataannya untuk mencapai kinerja yang diinginkan tidaklah mudah, banyak hambatan-hambatan yang harus dilewati. Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2005) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan dan motivasi aparatur. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan sebagai berikut: "*Human Performance = Ability+Motivation*, *Motivation = Atitude+Situation*, *Ability= Knowledge+Skill*.

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2001) :

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan *ability* terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan *reality knowledge+skill*. Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki *IQ superior, very superior, gifted* dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap attitude pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif pro terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

### 2.2.3. Ukuran Kinerja

Ada berbagai macam dimensi dalam pengukuran kinerja organisasi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya John Miner Sudarmanto (2009) yang mengemukakan adanya empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur atau indikator dalam menilai kinerja organisasi, yaitu :

1. Kualitas, yaitu : tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu : jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu : tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.

4. Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja.

Penilaian kinerja yang baik harus dapat memberikan gambaran yang akurat tentang yang diukur. Artinya penilaian tersebut benar-benar menilai prestasi kinerja pegawai yang dinilai. Notoatmodjo (2015) mengemukakan dalam mengukur kinerja pegawai perlu memperhatikan hal-hal berikut:

1. Penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan (*Job related*). Artinya sistem penilaian itu benar-benar menilai perilaku atau kerja yang mendukung kegiatan organisasi dimana pegawai itu bekerja.
2. Adanya standar pelaksanaan kerja (*performance standarts*).

Standar pelaksanaan adalah ukuran yang dipakai untuk menilai prestasi kerja tersebut. Agar penilaian efektif, maka standar penilaian hendaknya berhubungan dengan hasil-hasil yang diinginkan setiap pekerjaan.

Sebenarnya banyak faktor yang dapat digunakan untuk ukuran kinerja, namun ukuran kinerja harus relevan, signifikan, komprehensif. Menurut Wibowo (2007) keluarga ukuran berkaitan dengan tipe ukuran yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dan output fisik suatu proses. Oleh karena itu, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah output dibanding sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi output.

2. Kualitas

Pada kualitas biasanya termasuk baik ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun ukuran eksternal *rating* seperti kepuasan pelanggan

atau penilaian frekuensi pemesanan pelanggan.

### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menyangkut persentase pengiriman tepat waktu atau persentase sesuai yang dijanjikan. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.

### 4. Cycle Time

*Cycle Time* menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik yang lain dalam proses. Pengukuran *Cycle Time* mengukur berapa lama sesuatu dilakukan.

### 5. Pemanfaatan Sumber Daya

Pengukuran sumber daya merupakan pengukuran sumber daya yang dipergunakan lawan sumber daya tersedia untuk dipergunakan. Pemanfaatan sumber daya dapat diterapkan untuk mesin, komputer, kendaraan, dan bahkan orang.

### 6. Biaya

Ukuran biaya terutama berguna apabila dilakukan kalkulasi dalam dasar per unit. Namun banyak perusahaan hanya mempunyai sedikit informasi tentang biaya per unit. Pada umumnya dilakukan kalkulasi biaya secara menyeluruh.

Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2007) mengemukakan ukuran kinerja individu dapat dinyatakan dalam bentuk berikut ini:

1. Kuantitas, dinyatakan dalam bentuk jumlah output, atau persentase antara output aktual dan output yang menjadi target.
2. Kualitas, dinyatakan dalam bentuk pengawasan kualitas yang bervariasi diluar batas, jumlah keluhan yang masih dalam batas yang dapat dipertimbangkan untuk toleransi.

3. Produktivitas, diukur sebagai output per pekerja.
4. Ketepatan waktu, dinyatakan dalam bentuk pencapaian batas waktu pengiriman, jumlah unit yang diselesaikan tepat waktu.
5. Pengawasan biaya, sebagai biaya per unit produksi, variasi upah buruh langsung/tidak langsung

### 2.1.4 Standar Kinerja

Dibutuhkan penilaian kinerja Untuk menetapkan tingkat kinerja karyawan, yang berstandar. semakin jelas standar kinerjanya, makin akurat tingkat penilaian kinerjanya. Banyak masalah yang dihadapi operasional organisasi/perusahaan adalah adanya para penyelia maupun pegawai belum seluruhnya mengerti apa yang seharusnya mereka kerjakan. Mungkin, standar kinerja tersebut belum pernah disusun. Karena itu, langkah pertama adalah meninjau standar kinerja yang ada dan menyusun standar yang baru jika diperlukan. Banyak hal yang dapat diukur untuk menentukan kinerja. Banyak literatur, menyebutkan bahwa kinerja merupakan keterkaitan unsur motivasi, kemampuan individu, serta faktor organisasi, yang menghasilkan perilaku.

Menurut Rahadi (2010) Standar kinerja perlu memenuhi persyaratan berikut agar dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam mengukur kinerja pegawai. Persyaratan tersebut ialah:

1. Ada hubungan relevansinya dengan strategi organisasi/perusahaan.
2. Mencerminkan keseluruhan tanggungjawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Memperhatikan pengaruh faktor-faktor diluar kontrol pegawai.
4. Memperhatikan teknologi dan proses produksi.

5. Sensitif, mampu membedakan antara kinerja yang dapat diterima dan tidak dapat diterima.
6. Memberikan tantangan kepada para pegawai.
7. Realistis Standar kinerja harus realistis, artinya dapat dicapai oleh pegawai yang kompeten, terlatih, mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang disyaratkan untuk melaksanakan pekerjaan.
8. Berhubungan dengan kerangka waktu pencapaian standar.
9. Dapat diukur dan ada alat ukur untuk mengukur standar.
10. Standar harus konsisten. Standar kinerja harus konsisten, artinya standar harus mengenal pegawai dengan masukan yang sama dan mengenal keluaran yang sama. Upaya kerja dan kontribusi yang sama dari pegawai yang berbeda harus menghasilkan kinerja yang dapat dibandingkan satu sama lain.
11. Standar harus adil. pegawai yang kinerjanya diukur berdasarkan standar kinerja harus mau menerima standar dan menganggap standar adil dan masuk akal.
12. Memenuhi ketentuan undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan.

## **METODE PENELITIAN**

Untuk memperoleh data dan informasi maka penulis menggunakan metode yang mendukung penelitian ini:

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif,

dengan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi merupakan penelitian yang mengkhhususkan pada fenomena dan

realitas yang tampak untuk mengkaji penjelasan di dalamnya.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan, Jln. Mboya No.07 Tembilahan Indragiri Hilir. Adapun pertimbangan pemilihan lokasi penelitian ini karena ingin mengetahui lebih jauh lagi tentang Kinerja Karyawan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.

### **3.3 Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode penetapan sampel sebagai informan dengan memilih beberapa orang tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian yang diteliti. Informan untuk mendapatkan informasi tentang efektivitas kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Masyarakat yang menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.
4. Masyarakat yang tidak menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.

### **3.4 Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer

Data primer Kriyantono (2010) adalah data yang langsung di dapat dari obyek penelitian atau informan penelitian yaitu berupa hasil wawancara yang mendalam dan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian. Data primer disebut juga data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya, data primer dapat diperoleh dari sumber pertama baik individu atau pun perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh si peneliti. Data primer yang didapati berupa hasil wawancara yang mendalam dan hasil penelusuran mengenai efektivitas kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi untuk melengkapi data primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan, literatur-literatur, dan lampiran data-data yang dipublishkan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang dan masalah penelitian. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab mengenai kantor dan permasalahan yang diteliti dengan pimpinan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.

b. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yaitu pada instansi terkait dalam obyek penelitian

lainnya dengan maksud untuk memperoleh gambaran nyata tentang kegiatan serta gejala-gejala yang ingin ditemui pada obyek penelitian kemudian data tersebut menjadi bahan analisis masalah yang diteliti. Adapun yang diobservasi dalam penelitian ini yaitu mengenai efektivitas kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik penelitian yang diperoleh dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir yang berhubungan dengan efektivitas kinerja karyawan.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong (2004) Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian. Reduksi data dilakukan melalui kegiatan penajaman, penggolongan, penyeleksian, dan pengorganisasian data dari hasil wawancara mendalam. Penggolongan data dilakukan melalui pengelompokan data sejenis dan mencari polanya sehingga dapat dikembangkan hasil dari Efektivitas Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran serta keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data peneliti. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel. Data tersebut kemudian dipilah-pilah menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data dan reduksi.
4. Penarikan Kesimpulan  
Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap

pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah. Dan pertanyaan yang telah di ungkap sejak awal.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir

Dalam penelitian kinerja karyawan di PDAM Tirta Indragiri ini, peneliti akan membahas lebih lanjut dan mendalam tentang bagaimana kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir ini diukur dengan mengadopsi Mangkunegara (2001) yang dijadikan varibel kriteria dari keberhasilan suatu implementasi sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Motivasi (*Motivation*)

#### 4.1.1 Kemampuan

Robbins (2001:46) berpendapat bahwa kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Dimana kemampuan individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor yaitu: Kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

- a. Kemampuan Intelektual :  
Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang didasarkan pada tingkat pendidikan formal dan pendidikan kedinasan lainnya.
- b. Kemampuan Fisik  
Kemampuan fisik adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan misalnya: pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina kecekatan tangan, kekuatan atau bakat

serupa manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seseorang karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan intelektual itu dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan pengetahuan seseorang. Sedangkan kemampuan fisik adalah yang berkaitan dengan *skill* atau keterampilan kerja seseorang.

Seluruh kemampuan individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Pekerjaan yang berbeda-beda menuntut pemangku pekerjaan itu untuk menggunakan kemampuan intelektual mereka lebih banyak. Kemampuan intelektual memainkan peran yang besar dalam pekerjaan-pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi. Kemampuan intelektual karyawan PDAM masih membutuhkan peningkatan. Hal ini dikarenakan taraf pendidikan yang dimiliki karyawan PDAM Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir masih tergolong rendah.

Selain karyawan laki-laki yang dipilih dalam menjalankan aktivitas di PDAM Tirta Indragiri, karyawan yang dipilih dalam menjalankan aktivitas di PDAM tersebut adalah karyawan yang berada di usia produktif. Hal ini dikarenakan pihak perusahaan menilai bahwa dengan usia yang produktif akan lebih baik dalam menjalankan aktivitas di lingkungan perusahaan dengan pengalaman yang sudah lebih banyak dan baik.

Kemampuan intelektual atau pendidikan menjadi salah satu faktor penilaian terhadap kualitas kinerja karyawan dalam suatu instansi. Tingkat pendidikan karyawan PDAM Tirta Indragiri rata-rata lulusan Sekolah Menengah Atas sederajat (SMA Sederajat). Rata-rata karyawan yang berada di PDAM

Tirta Indragiri adalah laki-laki yang dikarenakan kegiatan ataupun pekerjaan dengan mobilitas tinggi dan langsung terjun dilapangan sehingga akan lebih memudahkan beraktivitas jika dibandingkan dengan perempuan. Karyawan perempuan ditempatkan berada pada bagian kantor saja dalam pengurusan administrasi dan pelayanan.

Kemampuan intelektual yang mumpuni sangat dibutuhkan bagi suatu organisasi. Apalagi pengetahuan teknologi atau IT dan inovatif dalam menciptakan aplikasi. Hal ini perlu ditingkatkan karena PDAM memerlukan karyawan-karyawan yang bisa memperbaiki masalah-masalah di PDAM itu sendiri.

Karyawan di PDAM Tirta Indragiri yang berusia 35 tahun ke atas (usia produktif). Kemampuan kinerja tidak hanya dilihat dari sebatas tingkat pendidikan saja tetapi juga dinilai dari pengalaman dan usianya. Untuk mencapai sasaran atau tujuan secara optimal, organisasi memerlukan karyawan yang berprestasi. Dengan kinerja karyawan yang baik atau seperti yang diharapkan, maka pencapaian tujuan organisasi akan terlaksana dengan baik.

Kemampuan karyawan di usia produktif sangat diperhitungkan mengingat pengalaman yang sudah didapatkan. Namun demikian, pendidikan juga menjadi salah satu peranan penting dalam kemampuan karyawan. Ini dilihat dari bagaimana mempengaruhi perilaku seseorang dengan melakukan perubahan pada pengetahuan, sikap, nilai dan keterampilan yang diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kompetensi mereka agar dapat memberikan mutu kerja yang lebih baik. Kemampuan yang dijadikan sebagai indikator keberhasilan dalam penilaian kinerja

merupakan salah satu langkah yang dapat diambil dalam meningkatkan mutu sebuah perusahaan ataupun instansi. Kemampuan karyawan akan berdampak akan perusahaan tersebut kedepannya.

#### **4.1.2 Motivasi**

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (*tujuan kerja*). Motivasi merupakan hasrat seseorang dalam melakukan tindakan yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Seseorang sering melakukan tindakan untuk suatu hal untuk mencapai tujuan.

Motivasi kerja diri karyawan PDAM Tirta Indragiri cukup tinggi hal ini dapat dinilai dari tingginya loyalitas karyawan terhadap perusahaan PDAM Tirta Indragiri yang sudah mengabdikan lebih dari 10 tahun lamanya. Namun, perusahaan perlu meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan memberikan *reward* bagi karyawan yang bekerja dengan baik atau melebihi kerja normal agar memberikan semangat lebih kepada karyawan untuk bekerja lebih giat dan lebih baik lagi kedepannya.

Etos kerja karyawan masih rendah dilihat dari masih adanya karyawan yang absen saat jam kerja. Dengan memberikan insentif kepada karyawan yang berprestasi akan mendorong para karyawan lainnya di PDAM Tirta Indragiri untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi ke depannya.

Motivasi kerja karyawan tidak hanya bisa berupa pemberian insentif saja melainkan juga dengan memberikan pujian-pujian kepada karyawan yang berprestasi sehingga meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam bekerja.

Untuk itu, perlu adanya peningkatan motivasi kerja karyawan PDAM Tirta Indragiri.

Karyawan yang bekerja di PDAM Tirta Indragiri sudah loyal dan bertahan sangat lama mengabdikan walaupun tidak adanya jenjang karir yang menjanjikan serta insentif yang diberikan oleh perusahaan. Namun demikian karyawan masih juga tetap bertahan bekerja. Hal ini dikarenakan adanya motivasi tersendiri bagi karyawan dalam bertahan diperusahaan yang belum sepenuhnya memberikan timbal balik yang pas untuk karyawannya. Motivasi yang membuat karyawan tetap bertahan adalah keluarga.

#### **4.2 Faktor penghambat dalam kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir**

Sebagai instansi yang berbentuk BUMD, disamping memiliki misi visi bagi pelayanan publik, PDAM Tirta Indragiri kadang-kadang di beri tugas sebagai salah satu komponen yang menggerakkan perekonomian daerah, memberikan atau membuka kesempatan kerja, dan sekaligus diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai salah satu komponen bagi pemasukan ke daerah dari keuntungan yang diperolehnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja PDAM Tirta Indragiri Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih di Kota Tembilahan adalah sebagai berikut :

##### **4.2.1 Sumber Daya Manusia**

Adanya keluhan dari pelanggan yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirta Indragiri membuktikan bahwa kualitas SDM yang ada masih terlihat rendah dan belum memadai dalam memberikan pelayanan. Apalagi dilihat dari hasil wawancara diatas bersama dengan salah satu pelanggan PDAM

Tirta Indragiri yang mengatakan bahwa kesalahan perhitungan tagihan terjadi tidak hanya sekali namun sudah berulang kali dan kejadian tersebut sudah dilaporkan namun tetap terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa respon dari PDAM yang masih kurang dan lambat terhadap pelayanan sehingga kesalahan yang terjadi masih terus berulang-ulang.

PDAM adalah sebagai pengelola asset, baik peralatan maupun sumber daya manusia, sehingga apa yang telah dibangun oleh proyek, belum tentu sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh PDAM khususnya dalam hal sumber daya manusia. Dan untuk meningkatkan kualitas SDM yang telah ada saat ini, PDAM mengupayakan berbagai macam cara untuk meningkatkan kualitas SDM, diantaranya dengan mengadakan pembelajaran dan pelatihan kepada pegawai.

#### **4.2.2 Keterbatasan Sarana dan Prasarana**

Selain faktor sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang menghambat kinerja PDAM Tirta Indragiri dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang kurang memadai akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang masih belum memadai adalah sarana dan prasarana yang diperlukan untuk produksi dan distribusi air, seperti keterbatasan sumber air yang dikelola oleh PDAM dan masih terbatasnya watertreatment yang dimiliki sehingga akan berpengaruh terhadap kuantitas dan kualitas air yang diproduksi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kurangnya peralatan akan mempengaruhi kualitas air yang didistribusikan kepada masyarakat, khususnya pada saat musim penghujan.

Karena saat musim penghujan, biasanya sumber air yang dikelola oleh mesin pompa akan berwarna kuning. Ini yang akan mengakibatkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh PDAM Tirta Indragiri, karena kualitas air kurang bagus.

Kinerja PDAM Tirta Indragiri pada pola pemakaian air dari pelanggan yang cukup tinggi membuat kinerja PDAM Tirta Indragiri semakin baik, tetapi sebaliknya jika pemakaian air dari pelanggan cukup rendah maka itu cukup sulit untuk membuat kinerja PDAM Tirta Indragiri semakin baik. Hal ini di karenakan untuk mencukupi kebutuhan air dari pelanggan maka PDAM Tirta Indragiri di tuntut untuk meningkatkan kinerjanya baik dari segi teknis maupun operasional guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

## **PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir dalam penyediaan Kebutuhan Air Bersih tersebut maka dapat di tarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Kinerja karyawan PDAM Tirta Indragiri di Kabupaten Indragiri Hilir belum terlaksana secara maksimal (belum optimal). Hal ini dapat dilihat dari dua indikator penilaian yaitu kemampuan dan motivasi dalam bekerja yang belum terpenuhi sehingga belum dapat disimpulkan terlaksana dengan baik. Kemampuan karyawan yang bekerja yang belum maksimal dan tidak adanya motivasi dari perusahaan dalam memingkatkan kinerja di perusahaan.

2. Adanya beberapa faktor yang menghambat kinerja karyawan PDAM Tirta Indragiri yaitu faktor Sumber daya manusia dan faktor sarana dan prasarana. Factor yang menjadi penghambat kinerja karyawan PDAM Tirta Indragiri dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Tembilahan ialah masih rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PDAM Tirta Indragiri serta keterbatasan sarana dan prasarana yang ada. Secara keseluruhan kinerja karyawan PDAM Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir dalam penyediaan air bersih penulis menarik kesimpulan masih kurang maksimal.

## 5.2 Saran

1. PDAM Tirta Indragiri agar lebih memperhatikan kinerja karyawannya agar dapat melaksanakan kinerja yang lebih optimal sehingga mendapatkan hasil yang maksimal, seperti memberi *reward* berupa pujian atau intensif.
2. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir agar dapat melaksanakan urusan pemerintah yang wajib yaitu penyediaan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir melalui PDAM Tirta Indragiri. Dengan adanya PDAM di Kabupaten Indragiri hendaknya lebih mudah untuk memberikan pasokan air bersih ke masyarakat. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir hendaknya dapat berkoordinasi dengan pihak terkait agar dapat membangun PDAM yang memenuhi kebutuhan bersih bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan PDAM Tirta Indragiri dalam penyediaan kebutuhan air bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). *Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram*. 7 (1), 1. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.770>
- Alisman. (2014). *Analisis Efektifitas dan Efisiensi Manajemen keuangan di Aceh Barat*. 1(2), 48–54.
- Alwi, Syafaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PPSK-UGM.
- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). *Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa*. 3(1), 13. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3450>
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lasmi, S. A. (2019). *Efektivitas Program Kota Tanpa Kumuh (Kotaku) Dalam Peningkatan dan Pembangunan Infrastruktur (Studi Pada Kelurahan Kangkung Kecamatan Bumi Waras Kota Bandarlampung Tahun 2019)*. 8(5), 55.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*,

- Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2015. *Pengembangan Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Roziqin, Muhammad Zainur. 2010. *Kepuasan Kerja*. Malang: Averroes Press.
- Samsudin, Sadili. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: YKPN.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprayitno, M. (2014). Pengaruh Pengawasan Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung. *Ilmu Administrasi*, 11, 161–182.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Trisnawati, N., Banga, W., & Alam, S. (2018). *Analisis Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Inspektorat Daerah di Kabupaten Konawe*. 9(2), 51–60.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_ 2015. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

**Peraturan :**

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri