

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>

## KINERJA PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KABUPATEN GOWA

Hamia<sup>1\*</sup>, Abdul Masyar<sup>2</sup>, Haerana<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study aimed to analyze and describe the service performance of regional water companies (PDAMs) in Gowa Regency. The research method was descriptive qualitative. The number of informants in the study were 7 people. Data collection techniques were observation, interview and documentation. Data analysis used data reduction, data presentation and conclusion. The results of this study showed that the service performance of regional water supply companies (PDAMs) in Gowa Regency, the service performance of the Tirta Jeneberang Regional Water Supply Company in terms of quality had been run well and the services that had carried out in accordance with the operational standards of service, although there were still complaints about the quality of water distributed to the customers. While, in terms of productivity had been done to the maximum, various community complaints had addressed one by one. However, the community was not satisfied with the performance of PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency, which had to be more responsive with the complaints from the community so that the community was satisfied with the services provided.*

**Keywords:** service performance, pdam

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan kinerja pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kabupaten Gowa. Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian sebanyak tujuh orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kabupaten Gowa, kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jeneberang kabupaten Gowa dari segi kualitas sudah dilakukan dengan baik dan pelayanan yang telah dilakukan sesuai standar operasi pelayanan, walaupun masih terdapat keluhan mengenai kualitas air yang didistribusikan ke pelanggan, selain itu dari segi produktivitas sudah dilakukan dengan maksimal, berbagai keluhan masyarakat telah diatasi satu persatu. Namun masyarakat belum puas mengenai kinerja PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten gowa harus lebih responsif terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** kinerja pelayanan, pdam

---

\* hamia@gmail.com

## PENDAHULUAN

Salah satu kewajiban Pemerintah Daerah dalam administrasi publik adalah melaksanakan urusan yang wajib di antaranya adalah menyediakan air bersih bagi masyarakat sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh negara dan di pergunakan untuk sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Untuk melaksanakan kewajiban tersebut maka diperlukan kinerja pemerintah agar tercapainya tujuan yang telah di tetapkan oleh negara. Organisasi pemerintah maupun swasta dituntut untuk dapat dioptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola. Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor utama yang harus di perhatikan perkembangannya karena dengan adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam mengoptimalkan kinerja dalam suatu instansi pemerintah maupun swasta. Peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang,

jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong, menyediakan segala apa yang di perlukan oleh orang lain untuk perbutan melayani.

Menurut Dwiyanto dalam Wan Ali (2002) Indikator kinerja yaitu Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan, produktivitas pada umumnya di pahami sebagai rasio antara input dan output. Orientasi layanan kepada pelanggan, isu mengenai kualitas layanan banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dari organisasi publik. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Wibowo (2012:7) Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang

memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas. Bukan hanya hasil kinerja kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut amstrong dan baron dalam wibowo (2012:7). Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan ekonomi, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang di kerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut Sedarmayanti (2007:259). Bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkrit, dapat di amati dan dapat di ukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yakni, organisasi, unit dan kinerja kepegawaian. Sedangkan indikator kinerja menurut Dwiyanto dalam wan Ali (2002:48) 1) Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan, produktivitas pada umumnya di pahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep

produktivitas ini kemudian di rasa terlalu sempit dan *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang di dapatkan dan di harapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting, 2) Orientasi layanan isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terimh dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layan dapat di jadikan indicator kinerja organisasi publik. Dharma (2011:18) mengemukakan pula, manajemen kinerja bertujuan untuk membangun harapan yang jelas dan pemahaman tentang: a) Fungsi kerja esensial yang di harapkan dari para pegawai. b) Seberapa besar kontribusi pekerjaan karyawan bagi pencapaian tujuan organisasi. c) Apa arti konkrit nya melakukan pekerjaan dengan lebih baik. d) Bagaimana karyawan bisa bekerja sama dengan untuk mempertahankan, memperbaiki, maupun mengembangkan karyawan yang sudah ada sekarang. e) Bagaimana

prestasi kerja akan diukur. f) Mengenali berbagai hambatan kinerja dan menyingkirkannya.

Pengertian produktivitas kerja dapat di lihat dari dua dimensi yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik kepribadian individu yang dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya sedangkan dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antara masukan (input) dan keluaran (output) dalam pandangan ini, terjadinya peningkatan produktivitas tidak hanya di lihat dari aspek kuantitas tetapi juga dapat di lihat dari aspek kualitas.

Produktifitas adalah kemampuan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan suatu produk atau hasil kerja sesuai dengan mutu yang di tetapkan dalam waktu yang lebih singkat dari seorang tenaga kerja, setiap organisasi pada dasarnya akan memiliki kebijakan yang berbeda-beda terhadap sumber daya manusia yang di milikinya guna mencapai Produktifitas pegawai. Dalam pencapaian yang penting dalam produktivitas kerja pegawai antara lain

adanya motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan kerja pegawai yang bertambah dan yang ke empat yang terpenting dalam produktivitas pegawai tersebut, diharapkan mampu memberikan jalan bagi pegawai guna mencapai produktivitas kerja yang lebih baik lagi. Motivasi kerja merupakan suatu kondisi di mana pegawai membutuhkan apresiasi penuh atas pekerjaannya mendapatkan sesuatu yang nyaman dalam pekerjaan, keamanan dalam bekerja gaji/upah yang baik, pekerjaan yang menarik dan disiplin yang bijaksana dari setiap manajer. dan setiap kerja karyawan sangat di perlukan didalam perusahaan yang menghasilkan produk berupa barang dan jasa, karna tanpa produk tidak mungkin perusahaan mencapai hasil yang di inginkan.

Di era desentralisasi seperti sekarang ini instansi pemerintah di tuntut untuk dapat memberikan pelayanan publik/umum yang berkualitas pelayanan umum-publik dilakukan dengan instansi pemerintah dalam rangka melaksanakan peraturan perundang undangan yang berlaku terkait pelayanan maka terdapat dua istilah yang perlu di ketahui yaitu: Melayani dan pelayanan, kata pelayanan itu sendiri berasal dari istilah asing, yaitu *service*. Menurut Kader Rutman (2000) pelayan adalah setiap

kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan dalam satu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya lukman berpendapat pelayanan adalah, suatu kegiatan atau urutan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan sebagai usaha kepasang pelanggan. Menurut Hardiansyah (2011;1) mendefinisikan pelayanan sebagai aktifitas yang di berikan untuk membantu menyiapkan dan menulis baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang Lain, pada hakikat nya pelayana merupakan serangkaian kegiatan karena itu proses kegiatan pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat, jadi dapat di katakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan.

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat membrikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, naik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

Tjiptono (1997) berpendapat kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang di harapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor untuk yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang di harapkan dan jasa yang dipersiapkan implikasinya baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapa pelanggan secara konsisten.

Air adalah materi esensial didalam kehidupan makhluk hidup yang berada di planet bumi yang membutuhkan air. Air bersih merupakan salah satu kebutuhan mendasar makluk hidup terutama manusia. Manusia membutuhkan air bersih. Untuk bertahan hidup. Air juga merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat berharga tanpa air tidak mungkin ada kehidupan di muka bumi ini. Salah satu sumber air yang dapat di manfaatkan adalah air tanah (Johanes dalam Suparmin, (2000:7). Air tanah adalah air yang bergerak pada tanah yang terdapat di dalam ruang-ruang

butir tanah yang berbentuk di dalam retak-retak batuan.

Secara langsung atau tidak langsung pencemaran akan berpengaruh terhadap kualitas air. Sesuai dengan dasar pertimbangan penetapan kualitas air minum usaha pengelola terhadap air yang di gunakan oleh manusia sebagai air minum berpodoman pada standar kualitas air terutama dalam penilaian produk air minum yang di hasilkan, maupun dalam merencanakan sistem proses yang akan di lakukan terhadap sumber daya air (Saiful:2014) kualitas air tanah dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain, iklim, litologi, waktu, dan aktivitas manusia.

#### **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 bulan setelah ujian proposal dan objek penelitian dilaksanakan di kecamatan patalassang. Adapun alasan memilih objek tersebut karena di Kecamatan Patalassang ini terdapat tempat Perusahaan Daerah Air Minum( PDAM).

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dari kantor Perusahaan Daerah Air Minum, kepala bagian pelayanan, serta bagian personalia, dan masyarakat serta melakukan observasi mengenai kinerja pelayanan di

Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Gowa.

Adapun sumber data sekunder yang di gunakan dalam penelitian ini, di peroleh dari laporan hasil kegiatan kinerja pelayanan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Gowa.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagai sarana pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten daerah tingkat II Gowa umumnya, maka pada tahun 1980 satu unit pengolahan air bersih mulai didirikan oleh Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum cabang Dinas Kabupaten Gowa dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Propinsi Sulawesi Selatan.

Dengan kapasitas produksi air bersih 10 ltr/dtk pada tahun 1981 unit pengolahan air Kabupaten Gowa mulai memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa, hingga pada tahun 1982 tanggal 8 September dengan adanya berita acara penyerahan aset Pemerintah Pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada Pemerintah Daerah tingkat II Kabupaten Gowa, bersama itu pula Unit Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa

dimana pengelolaan dan tanggung jawabnya masih tetap pada PPSAB Provinsi Sulawesi Selatan dengan mengangkat pegawai bagi BPAM dimaksud dan memperbantukan 3 orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah tingkat II Gowa.

Sejalan dengan perkembangan pembangunan Kabupaten daerah tingkat II Gowa, kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah besar sehingga dengan kapasitas produksi 10 ltr/dtk terasa sudah tidak mencukupi lagi.

PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan lalu mengajukan Proposal Pengembangan rencana penambahan kapasitas produksi air bersih sebesar 20 ltr/dtk. Pada tahun 1985/1986 rencana penambahan kapasitas dapat direalisasikan dengan terlaksananya pembangunan Instalasi Pengolahan Air tersebut yang berlokasi di Kampung Cambaya, Kelurahan Sungguminasa. Tetapi sangat disayangkan bahwa dengan adanya instalasi pengolahan air yang baru tersebut, instalasi yang lama tidak lagi mendapat perhatian dengan baik sehingga unit pengolahan tersebut rusak dan tidak dapat difungsikan lagi.

Pada tahun 1988 oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tanggal 15 Maret 1988 Tentang

Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten daerah tingkat II Gowa.

Karena unit pengelolaan air bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelola Air Minum milik Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen PU cabang Dinas Kabupaten Gowa, maka oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk penyerahan pengelolaan Badan tersebut kepada Pemerintah Daerah tingkat II Gowa sehingga pada tahun 1991 tepatnya tanggal 23 Februari, dengan terbitnya SK Menteri P.U. dengan Nomor: 75/KPTS/1991. Tanggal 9 Februari 1991 Tentang Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Air Bersih di Kabupaten Dati II Gowa, terlaksanalah penandatanganan Berita Acara Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Pengolahan Air Minum Kabupaten Gowa menjadi PDAM Kabupaten Dati II Gowa.

Perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa yang demikian pesatnya dan dengan adanya pembangunan unit-unit perumahan sebagai akibat Ibu Kota Kabupaten Gowa yang sangat dekat dengan Kota Madya Ujung Pandang, Ibu Kota Propinsi Sulawesi Selatan secara tidak langsung mengakibatkan pertumbuhan

jumlah penduduk yang membutuhkan air bersih meningkat pula, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa dengan tingkat kapasitas produksi 20 ltr/dtk dirasakan tidak lagi mencukupi kebutuhan air minum penduduk Kota Sungguminasa.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa dalam usaha memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat kota yang semakin meningkat, telah memperoleh bantuan pemerintah pusat melalui dana APBN Tahun Anggaran 1994/1995 yaitu penambahan kapasitas produksi 20 ltr/dtk yang pembangunannya dapat direalisasikan Januari 1995. Dengan selesainya pembangunan tambahan Instalasi Pengolahan Air pada bulan Maret 1995, maka produksi air bersih menjadi 40 ltr/dtk yang mulai beroperasi pada bulan April 1995.

Pada saat kapasitas produksi air bersih PDAM Kabupaten Gowa masih 20 ltr/dtk banyak sambungan rumah yang tidak memperoleh air bersih pada saat yang bersamaan, disebabkan jumlah sambungan rumah melebihi kapasitas produksi yaitu sebanyak 2.655 SR.

Tetapi setelah beroperasinya instalasi pengolahan air yang baru maka produksi air bertambah 2 kali lebih besar sehingga dengan jumlah

langganan per Desember 1995 yang hanya 2.655 SR terasa berlebihan bila dijalankan *pool capacity* sehingga produksi air yang dilakukan pada saat ini hanya sebesar 30 ltr/dtk.

Program Nasional dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih pada pelita VI ini adalah untuk masyarakat perkotaan sebesar 80% dan untuk masyarakat pedesaan sebesar 60%, sehingga PDAM Kabupaten Gowa sampai saat ini dalam hal pengelolaan air bersih belum mencapai target tersebut, dimana dari jumlah penduduk Kecamatan Somba Opu yang yang mengkonsumsi air bersih baru berkisar 29%, sudah termasuk sambungan rumah BTN. Minasa Upa penduduk Kota Madya Ujung Pandang.

Sebagai perusahaan yang baru melaksanakan pengurusan sendiri dimana diharapkan dapat menjadi perusahaan yang mandiri dan dapat menjadikan salah satu unit kerja yang mampu meningkatkan Kontribusi Pendapatan Asli Daerah bagi Kabupaten Dati II Gowa, maka sangat ditentukan oleh adanya perbaikan dan pembenahan mendasar secara menyeluruh dan konsisten pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa.

Untuk dapat merealisasikan perubahan-perubahan mendasar tersebut maka sangat diharapkan perhatian



Pemerintah Daerah yang lebih besar melalui Badan Pengawas untuk menjabarkan kebijaksanaan-kebijaksanaan Pemerintah Daerah yang berkaitan dengan PDAM dalam rangka pelayanan kepada masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum yang mempunyai fungsi ganda yaitu sebagai perusahaan yang harus memperhatikan profit agar dapat terus berproduksi dan juga mempunyai fungsi sosial yaitu mengutamakan penyediaan air bersih bagi kepentingan masyarakat umum.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa pada saat ini masih cukup jauh dari apa yang menjadi tujuan pendiriannya bagi Kabupaten Dati II Gowa utamanya bagi masyarakat secara menyeluruh. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan langganan dan permohonan menjadi langganan yang belum dapat dipenuhi dan juga dari kebijaksanaan Pemerintah Daerah yang ditargetkan bagi perusahaan belum dapat direalisasikan sepenuhnya. Kendala tersebut disebabkan karena kemampuan perusahaan utamanya pada cadangan dana operasional yang sangat terbatas sehingga kebutuhan-kebutuhan untuk menanggapi keluhan langganan dan permohonan calon langganan tidak semuanya dapat kami laksanakan jika perusahaan tidak

melakukan/menerapkan sistem skala prioritas dalam rangka menanggapi permasalahan dari langganan dan juga kewajiban perusahaan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Dati II Gowa yang telah menjadi garis kebijaksanaan Pemerintah Daerah secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini dalam Kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah data yang di peroleh dari hasil observasi atau fakta lapangan terkait proses pelayanan public di PDAM Tirta Jeneberang ,dan data wawancara yaitu berupa Tanya jawab antara peneliti dan informan serta dokumen lain yang menunjang peneliti ini. Selain itu, data yang di sajikan sangat erat kaitanya dengan focus yang diteliti yaitu kineja pelayanan persahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang kabupaten Gowa.

Wawancara di lakukan kepada Bapak H. Hasanddin Kamal, SH., MH, selaku direktur utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten gowa, Saifullah selaku subag PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, dan tiga masyarakat yang masing-masing bernama Nopi, Risma dan Kiki. Acuan dalam pengukuran pelayanan pada penelitian ini berdasarkan indikator Dwiyanto

dengan melihat 2 indikator yaitu: produktifitas dan orientasi layanan.

Data hasil penelitian ini yang di peroleh terkait dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat di nilai berdasarkan menurut Bradi dan croin data yang akan di uraikan berdasarkan hasil wawancara informan di lokasi selanjutnya di reduksi data yang telah di peroleh. Kinerja Pelayanan di Perusahaan Daerah Air (PDAM) di Kabupaten Gowa kepada masyarakat sangat penting karna selain untuk merealisasikan peraturan yaitu sebagai pemberian kepada masyarakat yang memiliki hak kepada mereka.

Pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses lingkungan yang menjadi kebutshan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang di harapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat kepada pelanggan.

Kinerja Pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat atau pelanggan. Hasil penelitian ini dalam kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah data yang di peroleh dari hasil observasi atau fakta lapangan terkait proses pelayanan publik di PDAM Tirta Jeneberang, dan

data wawancara yaitu berupa tanya jawab antara peneliti dan informan serta dokumen lain yang menunjang peneliti ini. Selain itu, data yang di sajikan sangat erat kaitanya dengan fokus yang diteliti yaitu kineja pelayanan persahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang kabupaten Gowa.

Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam melakukan pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen atau pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang diharapkan.

### **Produktivitas**

Filosofi tentang produktivitas sudah ada sejak awal peradaban manusia karna makna produktivitas adalah keinginan (the will) dan upaya (effort) manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan di segala bidang secara konseptual, produktivitas adalah hubngan antara keluaran (ouput) atau hasil (input) organisasi dengan masukan yang di perlukan. Produktifitas dapat dikualifikasikan dengan membagi keluaran dan masukan. Menaikan

produktifitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas dengan menghasilkan lebih banyak keluaran (output) yang lebih baik dengan tingkat masukan dengan sumber daya tertentu. Produktifitas di pandang sebagai pengguna yang lebih intensif terhadap sumber-sumber konverensi seperti tenaga kerja dan mesin yang jika di ukur secara tepat dan benar dapat menentukan suatu penampilan atau Sefisiensi. Hakikatnya melalui produktivitas manajemen dan para penentu kebijakan mengarahkan efektifitas dan pelaksanaan organisasi perseorangan secara menyeluruh, yang mencakup sedikit gambaran jelas seperti ini tidak ada rintangan dan kesulitan tingkat pembalikan ketidak hadirannya dan bahkan kepuasan pelanggan.

Berikut pemaparan para informan: “Adapaun pendapat Bapak H. Hasanudin Kamal S.H., M.H Direktur utama PDAM Gowa selaku bagian personaliti Kabupaten Gowa: “Gunak meningkatkan produktivitas karyawan kami menerapkan tolak ukur kinerja di setiap bidang seperti persoalan kehadiran atau absensi, kecepatan menyelesaikan persoalan dan ketetapan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (wawancara 18 November 2019).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam meningkatkan produktivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di lakukan dengan pengukuran dengan secara absensi, kecepatan menyelesaikan masalah dan ketepatan menyelesaikan masalah.

Adapun wawancara dengan staf bidang umum tentang produktivitas PDAM menyatakan bahwa: “Menegenai produktivitas dari perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sendiri telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, ini bisa di lihat dari grafik pertumbuhan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang tahun 2017. Dengan demikian produktivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga mengalami peningkatan baik kualitas maupun kuantitas”. (Wawancara WM, Tanggal 24 november 2019).

Pendapat yang sama dari informan bahwa: “ Memang dari tahun ke tahun kami mengalami peningkatan karena banyak juga perumahan-perumahan yang membutuhkan air bersih sehingga kami juga agak sibuk dengan pekerjaan sambungan ke tempat-tempat lain.”.(wawancara IS, Tanggal 24 November 2019).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang dari segi kuantitas dan kualitas terus mengalami peningkatan. Dari hasil pengamatan di lapangan memang terlihat bahwa masyarakat saat ini banyak yang telah menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai sumber kebutuhan akan air baik yang di gunakan sebagai kebutuhan perumahan maupun kebutuhan yang lain.

Adapun wawancara dari staf bidang teknik: “ ya setiap hari kita kerja semuanya punya *job* masing-masing dan juga semua hal berkaitan dengan pekerjaan sejauh ini dapat di laksanakan arahan pimpinan juga kadang mengenai efisiensi kerja dari bawahnya jadi mengenai produktivitas sejauh ini berjalan dengan baik”. (Wawancara IR, Tanggal 24 November 2019).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa produktivitas kinerja staf atau pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat di ketahui wawancara di atas yang menjelaskan mengenai bagaimana pimpinan mengerahkan bawahan dalam melihat produktivitas kinerja yang di kerjakanya. Orientasi layanan dapat di gunakan sebagai

salah satu indikator apakah kinerja dalam suatu organisasi baik atau buruk adalah sikap perilaku kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berikut adalah hasil wawancara dengan informan terkait dengan orientasi layanan pegawai Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Jenberang Kabupaten Gowa yang mengatakan bahwa: “penanganan teknis terkait pihak lapangan memang benar potensi karyawan bayak macam yang langsung memahami kami berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, terkait keahlian karyawan sudah sering di lakukan pelatihan, Sejauh ini arahan ada tetapi ada pembinaan” (Hasil wawancara HK, 24 Tanggal November 2019)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak PDAM Tirta jeneberang Kabupaten Gowa Telah memberikan atau melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini terbukti dengan dilakukannya pelayanan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif, Kepala bagian pelayanan selalu memberi perhatian dan mengevaluasi serta melakukan pengawasan yang ketat untuk meningkatkan kualitas air dengan mengikutsertakan masyarakat untuk

ikut mengawasi maupun sebagai tim pelaksana.

Adapun wawancara hasil wawancara dengan masyarakat setempat mengenai kepuasan pelanggan: “Saya kira pelayanan masih kurang memuaskan karena masih ada air yang macet dan yang tidak sesuai waktunya mengalir adapun mengalir air nya juga keruh”. (Wawancara IR, Tanggal 24 November 2019).

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rangkuman dan wawancara dan pembahasan, yang telah telah di uraikan mengenai kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dalam kegiatan penyediaan air bersih tersebut maka dapat di tarik beberapa kesimpulan, yaitu kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jeneberang kabupaten Gowa dari segi kualitas sudah di lakukan dengan baik dan pelayanan yang telah di lakukan sesuai standar operasi pelayanan, walaupun masih terdapat keluhan mengenai kualitas air yang di distribusikan ke pelanggan, selain itu dari segi produktivitas sudah di lakukan dengan maksimal, berbagai keluhan masyarakat telah di atasi satu persatu.

Kinerja PDAM juga sudah baik, di tandai dengan penerapan sistem berbasis aplikasi yang memudahkan kinerja karyawan di kantor dan pelayanan yang cepat dan tepat dari segi waktu PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa juga memiliki tenaga tenaga ahli dan sering mengikuti berbagai pelatihan yang di lakukan DPD PERMASI dengan instruktur yang berasal dari luar negeri.

Namun masyarakat belum puas mengenai kinerja PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten gowa harus lebih rensponsif terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang di berikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto. 2005. *mewujudkan good goverments melalui pelayanan publik*.Yogjakarta : pustaka pelajar.
- Atik, Ratmiko. 2005. *Manajemen pelayanan Yogyakarta*. Pustaka pelajar
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen kinerja (teori dan aplikasi)*, Alfabeta, Bandung.
- Galuh, Ermelinda Novita. 2010. *Analisis Produktivitas Kerja karyawan di Tinjau dari Tingkat pendidikan, Kompensasi dan Pengalaman Kerja*. Universitas Sanata Darma Yokyakarta.
- Hasibuan. 2012. *Manajemen sumber daya Manusia edisi revisi*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik, konsep, dimensi indikator*, Yogyakarta: Gava media.
- Istiani, Fifi. 2017. *Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Minum Bersih di Kota Pekambaru*.
- Kartika, Ibriati, Alimuddin. 2012. *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karayawan Pada PT Telkom Indonesia, Tbk Cabang Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Kholifah, Emy. 2011. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Minum (PDAM) Kabupaten Jember*.
- Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Madani, Muhlis DKK. 2006. *Pedoman penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*. MaKassar.
- Poltak sinambela, Litjen Dkk, 2006 *reformasi pelayanan publik teori kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: bumi aksara.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang pelayann publik*.
- Sri Juni Woro Astuti. ”*Peningkatan produktivitas sektor publik dalam jurnal Administrasi publk*, vol.1 No. 1, April 2004.
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Admitrasi publik kontemporer*. Jakarta : Kencana.
- Wan Ali, Zali Rusli. 2008. *Kinerja Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*. Kota Damai.
- Wibowo. 2012. *Manajemen kinerja*, Raja Grafindo Persada. 2016. *Manajemen kinerja*. Rajawali Press.