

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PDAM Giri Tirta berdiri sejak tahun 1913 dengan memanfaatkan sumber daya air di desa Suci. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 1978 tentang pendirian PDAM Kabupaten Daerah tingkat II Gresik yang kemudian diperbarui dengan Peraturan Daerah Nomor 4 pada Tahun 1986, pemerintah daerah kabupaten gresik telah menetapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik merupakan lembaga yang bertanggung jawab untuk selalu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan senantiasa meningkatkan standar pelayanan air minum kepada masyarakat sekitar serta ikut berperan memberikan kontribusi dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam pelayanan administrasi publik yaitu melaksanakan kepentingan yang wajib salah satunya dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat sekitar. Sebagaimana yang sudah tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh negara dan di digunakan untuk kemakmuran rakyat. Dan supaya dapat melaksanakan kewajiban tersebut maka di perlukan kinerja pemerintah untuk tercapainya tujuan dan visi misi yang telah ditetapkan oleh Negara. Namun, organisasi pemerintah maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana cara mengelola sumber daya manusia dengan baik. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama yang benar-benar harus diperhatikan perkembangannya, karena jika dengan adanya SDM yang baik dan professional, maka hal tersebut

akan sangat membantu dalam mengoptimalkan kinerja karyawan dan selalu memberikan motivasi kerja dalam suatu instansi pemerintah maupun swasta. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah proses mendayagunakan tenaga kerja manusia secara manusiawi, supaya potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi secara maksimal untuk pencapaian suatu organisasi atau perusahaan (Hadari Nawawi, 2011:42).

PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yakni pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yaitu penyediaan air bersih. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) PDAM Giri Tirta Gresik yang melakukan tugas dan kewajiban dalam mengelola air minum untuk kepentingan masyarakat/pelanggan. Banyak pelanggan PDAM Giri Tirta Gresik yang mengeluh akibat kecilnya air yang sampai ke bak penampungan, akibat sering mampetnya saluran air yang mengalir ke bak penampungan. Berikut dibawah ini tabel data keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Gresik.

Tabel 1.1
Data Pengaduan Keluhan Pelanggan
Periode Agustus – September 2019

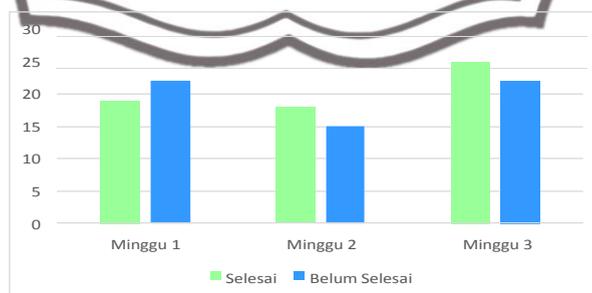
| No. | Keterangan | Minggu Ke-1 | Minggu Ke-2 | Minggu Ke-3 |
|-----|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. | Air Tidak Keluar | 31 | 22 | 29 |
| 2. | Pipa Bocor ½ Dim | 1 | 3 | 2 |
| 3. | Pipa Bocor | 3 | - | 1 |
| 4. | Pipa Bocor 2 Dim | 1 | 4 | 5 |
| 5. | Pengiriman Air Tangki | 1 | 1 | 7 |

| | | | | |
|---------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 6. | Perbaikan Instalasi SR | - | 2 | - |
| 7. | Pipa Bocor 6 Dim | - | - | 1 |
| 8. | Meter Bocor | - | - | 1 |
| 9. | Penggantian Gate Valve 3 Dim | - | - | 2 |
| JUMLAH | | 37 | 32 | 46 |

Sumber : Bagian Distribusi dan Gangguan Cabang Kota PDAM 2019

PDAM Giri Tirta Gresik harus berfikir strategis untuk menangani masalah yang di keluhkan oleh masyarakat dan sesuai dengan perkembangan Kota Gresik, Prioritas utama PDAM sekarang ini adalah memenuhi ketersediaan air bersih yang mengalir rumah warga / masyarakat, terlebih lagi setelah banyaknya pengaduan dari masyarakat yang mengeluhkan tentang air yang tidak lancar dan juga air yang mengalir terkadang berwarna kecoklatan sehingga membuat masyarakat resah karena kualitas air yang mengalir kurang bersih dan kinerja sumber daya manusia yang menurun akibat banyaknya keluhan dari banyak pelanggan, hal itu membuat karyawan kewalahan untuk menyelesaikan masalah yang ada dilapangan karena karyawan pada divisi distribusi dan gangguan pelanggan juga kurang tenaga kerja sehingga akan sulit untuk bisa mengoptimalkan kinerjanya. Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang – Undangan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PDAM Giri Tirta Gresik belum bisa dikatakan optimal karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Gresik menginginkan kinerja karyawannya baik dalam kepentingan peningkatan hasil kerja yang bisa memberikan keuntungan bagi suatu perusahaan, dan kinerja karyawan yang baik pula bertujuan untuk meningkatkan produktivitas suatu perusahaan. Menurut Dickdick, dkk (2017:130) dalam bukunya manajemen sumber daya manusia mengartikan bahwa kinerja merupakan suatu proses yang strategis, dapat menyeluruh dan terpadu dalam melaksanakan peninjauan dan pengevaluasian berulang-ulang dalam waktu tertentu terhadap suatu kinerja dari masing-masing setiap individu karyawan. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja seorang karyawan dilakukan oleh setiap komponen atau divisi yang ada dalam perusahaan, dan untuk membuat tujuan tersebut berhasil akan dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik dan terstruktur. Sehubungan dengan kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat dilihat pada data persentase penyelesaian tugas pengaduan pelanggan di bawah ini :



Sumber : Bagian Distribusi dan Gangguan Cabang Kota PDAM 2019

Gambar 1.1
Data Persentase Penyelesaian Tugas Pengaduan Pelanggan
Periode Agustus – September 2019

Berikut ini berdasarkan gambar 1.1 data presentase penyelesaian tugas pengaduan pelanggan pada periode agustus sampai dengan september 2019 diatas

menjelaskan bahwa pada periode bulan agustus pada minggu pertama yang belum terselesaikan sebesar 22%, lalu pada minggu kedua menurun menjadi 15% sedangkan di minggu ketiga meningkat lagi hingga mencapai 22%. Jadi, dapat dikatakan bahwa pada periode bulan agustus sampai dengan September 2019 tingkat peningkatan tugas yang belum terselesaikan mengalami naik pada bulan september meskipun tugas yang sudah terselesaikan dapat dikatakan sudah baik, akan tetapi jika tingkat peningkatan tugas yang belum terselesaikan semakin meningkat maka akan membuat kinerja karyawan akan semakin menurun karena tingkat kemalasan yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat situasi yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai topic penelitian dan melaksanakan penelitian dengan judul **“Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bagian Distribusi dan Gangguan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Gresik”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apakah yang menghambat kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik dalam kegiatan penyediaan air bersih ?
2. Bagaimana strategi peningkatan kinerja karyawan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk Mengetahui faktor yang menghambat kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih.
2. Untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti pada bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang diteliti, yaitu : “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Gresik”

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi bagi Perusahaan, khususnya didalam manajemen sumber daya manusia yang sedang terjadi dilapangan dan juga sebagai bahan masukan dalam pengembangan kinerja karyawan.