

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Saat ini Indonesia mengalami perubahan hampir di semua kehidupan. Dimana gerakan reformasi telah mendorong secara relatif terjadinya kemajuan-kemajuan di bidang politik, sosial budaya, sosial ekonomi, dan peningkatan peran serta masyarakat dalam kancah kehidupan bernegara. Selain itu Indonesia sebagai negara berkembang telah melakukan upaya penyesuaian terhadap kemajuan dan perkembangan dunia, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan Sumber Daya Manusia. Perubahan dinamika sosial di dalam masyarakat menuntut organisasi pemerintah untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia yang dapat lebih cepat merespon kebutuhan masyarakat.

Dalam menghadapi era globalisasi yang serba cepat ini, organisasi memerlukan kecepatan respon terhadap setiap perubahan yang terjadi, kecepatan respon hanya akan dimiliki oleh organisasi jika Sumber Daya Manusia di dalam menghadapi perubahan. Konsep pemberdayaan Sumber Daya Manusia untuk membangun *leadership* potensial dalam diri setiap pegawai diperlukan untuk menggantikan konsep delegasi wewenang yang selama ini dikenal pada manajemen tradisional.

Karena pada dasarnya sasaran dalam setiap pelayanan publik adalah

... maka SDM yang sebagai organisasi publik harus mampu

melayani masyarakat secara optimal baik dalam bentuk pelayanannya, produktivitas kerjanya maupun mekanisme kerjanya yang kesemuanya tersebut akan mampu menampilkan *performance* organisasi dari PDAM Temanggung tersebut. Adapun kinerja dalam organisasi akan mempengaruhi setiap bentuk pelayanan yang ada dalam PDAM.

Peningkatan kinerja organisasi tidak terlepas dari adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang baik dan berkualitas merupakan kunci pokok peningkatan kinerja organisasi selain manajemen yang baik, organisasi pemerintah terkadang kurang menyadari dan memperhatikan bahwa evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia secara langsung maupun tidak langsung dapat berpengaruh terhadap peningkatan pegawainya dan juga rendahnya pengelolaan Sumber Daya Manusia secara baik melalui pelatihan ataupun pengembangan yang berpola, berjenjang dan terus-menerus yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas kehidupan organisasi pemerintah maupun pribadi personilnya dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Dewasa ini hampir di seluruh PDAM di Indonesia mengalami permasalahan yang cukup kompleks. Baik itu permasalahan yang menyangkut manajemen pengelolaannya, kepemimpinannya, kualitas pelayanannya, ataupun sistem pendistribusian jaring pelayanannya, sehingga tidak mengherankan jika masyarakat pelanggan banyak yang mengeluh kepada PDAM yang merupakan penyuplai air minum. Contoh permasalahan yang terjadi secara umum pada PDAM di Indonesia, seperti pengelolaan dan pembangunan personil organisasi yang sangat minim. Wewenang dan

$24 \times 60 \times 60 \times \frac{1}{2} = 43.200$ liter dalam sehari semalam, jumlah yang tidak kecil.¹

Berdasarkan kasus di atas, sebenarnya inti permasalahan tersebut karena strategi pengelolaan sarana dan prasarana PDAM Temanggung kurang memadai dan profesional. Terlebih yang berkaitan dengan pengelolaan sistem manajemen baik manajemen teknis, sumber daya manusia maupun jaring pendistribusiannya, sehingga kemampuan PDAM Temanggung untuk menggali hubungan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dalam mengembangkan program-program pelayanan kepada masyarakat kurang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Maka tidak heran jika terjadi ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat, hal ini jelas menunjukkan misi dan tujuan sebagai suatu organisasi publik.

Pengembangan organisasi PDAM Temanggung ini diarahkan untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghadapi peningkatan volume tugas pekerjaan dimasa mendatang, oleh karena itu perlu dilakukan pembenahan di dalam yang meliputi pengorganisasian, sistem manajemen, ketatalaksanaan, sumber daya (personalia), kepemimpinan dan budaya kerja yang berorientasi pada etos kerja swasta segera dilakukan.

Selain itu pembenahan eksternal juga dilaksanakan meliputi pembenahan fasilitas-fasilitas pelayanan yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan bagi pelanggan. Namun di sisi lain upaya

peningkatan pelayanan itu bukan merupakan suatu hal yang mudah, banyak unsur terkait yang bisa diabaikan begitu saja.

Sedang organisasi pemerintah sebagai industri yang melayani kepentingan masyarakat, maka pengukuran kinerja organisasi diukur dari kemampuan organisasi untuk meningkatkan kualitas kinerja Sumber Daya Manusiannya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Penilaian kinerja adalah pengukuran periodik efektifitas operasional suatu organisasi bagian organisasi dan personilnya, berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya atas perilaku manusia dalam melaksanakan peranannya di dalam organisasi.

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia merupakan langkah awal yang harus dilakukan oleh suatu organisasi jika organisasi ingin lebih mengefisiensikan biaya dan atau meningkatkan produktivitas secara signifikan untuk melipatgandakan kerjanya. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa sumber utama pemborosan dan rendahnya produktivitas adalah kualitas manusia yang kurang baik.

B. PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah sangat penting bagi suatu penelitian yang berguna untuk menjadikan penelitian tersebut sebagai penelitian yang terarah pada masalah tertentu. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

“D... ..”

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menilai kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Temanggung tahun 2006.
2. Untuk mengetahui keefektifan kinerja PDAM Temanggung tahun 2006.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Sebagai bahan masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Temanggung terhadap peningkatan kinerja pada organisasi dalam usaha meningkatkan efektivitas kerja dalam perusahaan.
2. Bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, penelitian ini bermanfaat dalam memberi sumbangan berupa kajian mengenai kinerja organisasi.

E. KERANGKA DASAR TEORI

Untuk mengkaji permasalahan sebagaimana telah dirumuskan di atas maka penyusun akan mengacu pada beberapa teori yang ada dan relevan dengan permasalahan yang diajukan. Namun sebelum sampai dengan pembahasan yang dimaksud, ada baiknya dipahami dan dimengerti dahulu apa yang dimaksud dengan teori. Menurut Kerlinger, teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstan, definisi dan preposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara menghubungkan antara konsep.²

Lebih lanjut Walizer dan Wienir memberikan definisi bahasa teori adalah seperangkat pernyataan sebab akibat yang menunjukkan bagaimana konsep yang berhubungan satu sama lain.³

Dari pengertian teori sebagaimana dijelaskan di atas dapat ditarik beberapa unsur teori, yaitu sebagai berikut:

1. Menerapkan serangkaian preposisi antara konsep yang saling berhubungan.
2. Menerangkan satu fenomena yang secara sistematis dengan cara menentukan hubungan antar konsep tersebut.
3. Dapat menerangkan bagaimana bentuk hubungan konsep yang ada.

Selanjutnya akan dikemukakan beberapa teori yang relevan dengan permasalahan yang akan dihadapi sesuai dengan variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini.

1. Organisasi

a. Pengertian Organisasi.

Ibnu Syamsi⁴ dan Suwarno Hardiningrat⁵ berpendapat bahwa organisasi dapat diartikan menjadi dua, yaitu organisasi yang bersifat dinamis dan organisasi yang bersifat statis. Organisasi yang bersifat dinamis, yaitu organisasi yang dipandang sebagai suatu sistem atau kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, sedang

³ Michael H. Walizer dan Paul L. Wienir, *Metode Dan Analisis Penelitian Mencari Hubungan*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta, Cetakan Ke-1, 1990, hal, 5.

⁴ Ibnu Syamsi, *Organisasi dan Manajemen*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UGM, hal. 10.

⁵ Suwarno Hardiningrat, *Manajemen Organisasi dan Administrasi Negara dan Manajemen*

organisasi yang bersifat statis, yaitu organisasi yang dipandang sebagai sarana atau wadah untuk mencapai tujuan.

Pendapat lain dikemukakan oleh M.E. Dimock, yang mendefinisikan organisasi sebagai berikut:

Organisasi adalah suatu perpaduan sistematis daripada bagian-bagian yang saling tergantung untuk membentuk kesatuan yang utuh melalui kewenangan koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁶

Jadi yang dimaksud organisasi adalah sekelompok orang yang saling tergantung untuk membentuk suatu kesatuan yang utuh melalui kewenangan koordinasi, dan pengawasan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

b. Organisasi Publik.

Organisasi yang mempunyai fungsi dan tujuan memberikan pelayanan dan menyediakan sarana dan prasarana kepada masyarakat baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun perbuatan. Struktur maupun mekanismenya berperan untuk kelancaran pelayanan terhadap masyarakat atau dapat dikatakan pula organisasi publik adalah organisasi yang berafiliasi pada pelayanan dan penyediaan fasilitas umum dalam memenuhi kebutuhan warga negara selama tidak bertentangan dengan norma yang ada di masyarakat dan aturan yang berlaku.

Secara umum terdapat dua variabel penyusun organisasi yaitu variabel manusia dan variabel organisasi. Variabel organisasi sendiri

⁶ Dimock and Hoening Public dalam Suwanto, *Manajemen, an et.*, hal. 95

mempunyai unsur tertentu, dan unsur inilah yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Unsur-unsur tersebut adalah tujuan, teknologi dan struktur.

Berdasarkan tujuan organisasi dapat membedakan organisasi yang mencari keuntungan (*profit oriented*), organisasi yang tidak mengutamakan keuntungan (*non profit oriented*).

Berdasarkan teknologi, atau cara bagaimana suatu organisasi mengerjakan dan mencapai hal-hal yang dikehendakinya, orang dapat membedakan organisasi berdasarkan perbedaan sistem mekanik, komputered atau mungkin robotisasi. Ada organisasi yang masih sangat sederhana dan penggunaan teknologi namun juga ada organisasi yang sudah jauh lebih canggih dalam menyerap dan memanfaatkan teknologi.

c. Organisasi Pemerintahan.

Sondang P. Siagian mengaitkan organisasi sebagai alat administrasi, bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua sudut:

- 1) Organisasi sebagai wadah kegiatan administrasi, dan manajemen dilaksanakan.
- 2) Organisasi sebagai proses dimana terjadi interaksi orang yang menjadi anggota organisasi tersebut.⁷

Sedangkan Suharsimi Arikunto memberikan pengertian organisasi sebagai berikut: "Organisasi adalah suatu sistem kerjasama antara 2

orang atau lebih yang secara sadar dimaksudkan untuk mencapai tujuan bersama”.⁸

Dari pengertian tersebut, organisasi memiliki unsur:

- 1) Adanya kerjasama antara dua orang atau lebih.
- 2) Adanya kesadaran melakukan kegiatan.
- 3) Pencapaian tujuan bersama.

Menurut Mariun menjelaskan pengertian pemerintah dan pemerintahan sebagai berikut:

- 1) Istilah pengertian menunjuk pada bidang atau di lapangan fungsi bidang tugas dan pekerjaan.
- 2) Istilah pemerintah menunjuk pada badan, organisasi atau alat perlengkapan yang menjelaskan fungsi itu.⁹

Selanjutnya ia menjelaskan tentang pengertian pemerintahan dalam arti luas dan arti sempit sebagai berikut:

- 1) Pemerintah dalam arti luas adalah segala sesuatu tugas kewenangan/kekuasaan negara yang mengikuti pembidangan dari teori Montesque yang meliputi eksekutif, legislatif dan yudikatif.
- 2) Pemerintahan dalam arti sempit diartikan sebagai tugas atau kewenangan/kekuasaan dalam eksekutif saja.¹⁰

Jadi organisasi pemerintah sebagai publik service berkewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat. Hak mendapatkan pelayanan yang baik merupakan perwujudan pelayanan yang baik dan didambakan setiap warga negara di dalam memenuhi keinginan akan pelayanan.

⁸ Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993, hal. 16-17.

⁹ *Media: Asas Ilmu Pemerintahan*, BPA Fkipol UGM, 1970, hal. 5

d. Organisasi Pemerintahan Daerah.

Mariun menjelaskan pengertian pemerintah dan pemerintahan sebagai berikut:

- 1) Istilah pengertian menunjuk pada bidang atau di lapangan fungsi, bidang tugas dan pekerjaan.
- 2) Istilah pemerintah menunjuk pada badan, organisasi atau alat perlengkapan yang menjelaskan fungsi.¹¹

Selanjutnya ia menjelaskan tentang pengertian pemerintahan dalam arti luas dan arti sempit sebagai berikut:

- 1) Pemerintah dalam arti luas adalah segala sesuatu tugas kewenangan/kekuasaan negara yang mengikuti pembidangan dari teori Montesque yang meliputi bidang eksekutif, legislatif dan yudikatif.
- 2) Pemerintahan dalam arti sempit diartikan sebagai tugas atau kewenangan/kekuasaan dalam eksekutif saja.¹²

Dalam hal ini penyusun menekankan topik pembahasan pada Pemerintah Daerah saja, dalam mengurus segala aktivitas administrasi dan juga pembangunan Daerah sebagai kepanjangan tangan dari kewenangan Pemerintah Pusat. Karena aktivitas tersebut tidak mungkin dilaksanakan secara sentralis.

Pemerintah Daerah atau pemerintah setempat tidak berstatus sebagai negara, tetapi merupakan bagian dari negara. Oleh karena itu pemerintah lokal ini tidak mempunyai undang-undang dasar, namun demikian pemerintah lokal menyelenggarakan kegiatan-kegiatannya dengan ketentuan yang disubkoordinasikan kepada Pemerintah

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Daerah merupakan pemerintahan yang dibentuk dalam wilayah negara sebagai akibat diterapkannya azas atau sistem desentralisasi dalam penyelenggaraan unsur pemerintahan, dan Pemerintah Daerah ini merupakan aparatur atau organisasi yang berwenang, berhak dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Dalam hubungannya dengan konsep organisasi, maka pemerintah baik Pemerintah Nasional maupun Pemerintah Daerah menurut Mariun dimasukkan sebagai organisasi. Beliau menjelaskan bahwa yang termasuk dalam unsur-unsur organisasi antara lain adalah:¹³

- 1) Kelompok manusia yang mempunyai
- 2) Tujuan bersama yang hanya dapat diselenggarakan dengan
- 3) Kerjasama atau usaha bersama agar anggota kelompok itu supaya kerjasama itu dapat dilaksanakan dengan
- 4) Pembagian kerja di bawah suatu
- 5) Pimpinan.

Oleh karena itu apabila dikaitkan istilah pemerintah maka dapat dikatakan bahwa organisasi Pemerintah Daerah adalah kegiatan dari sekelompok manusia yang bekerjasama dan merupakan aparatur pemerintah organisasi yang diberi kewenangan, hak atau kewajiban untuk mengatur dan mengamati urusan-urusan rumah tangga sendiri dengan pembagian kerja di bawah Pemerintah Pusat.

2. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan

tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika moral.¹⁴

Adapun syarat-syarat penilaian kinerja yang efektif kurang lebih ada dua syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang elastis, yaitu:

- a. Adanya kriteria performansi yang dapat diukur secara objektif, dan
- b. Adanya objektivitas dalam proses evaluasinya.

Pengertian kinerja, menurut WJS Purwodarminto: “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebarkannya.”¹⁵

Jadi kinerja dapat juga diartikan kegiatan perencanaan yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu untuk mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan sesuai dengan perencanaan. Kinerja yang diraih oleh suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

a. Aspek Produktivitas (*Productivity*).

Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) suatu organisasi. Apabila keluaran atau hasilnya lebih besar daripada masukannya atau ongkosnya, maka kondisi ini disebut efisien atau produktivitas tinggi, namun apabila keluarannya lebih rendah daripada masuknya maka ongkos tersebut tidak efisien.

b. Aspek Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Suatu Organisasi.

Aspek ini bisa dilihat sebagai aspek efektifitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada para konsumennya. Dengan kata lain hal ini menyangkut aspek *quality of service* (kualitas pelayanan).

c. Aspek Responsivitas (*Responsiveness*).

Aspek ini diartikan sebagai daya tanggap para pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari para klien atau masyarakat sasaran. Daya tanggap diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.

d. Aspek Responsibilitas (*Responsibility*).

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi administrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh para pengelola organisasi. Kondisi administrasi, kebijakan dan program yang baik disini dimaksudkan dalam artiannya yang luas sebagai kemantapan sistem pekerjaan.

e. Aspek Profesionalisme (*Professionalism*).

Aspek ini menunjuk pada sifat dari suatu pekerjaan yang membutuhkan komposisi atau keahlian teknis. profesionalisme menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh para pengelola organisasi, karena semakin timbulnya kompleksitas masalah-masalah yang ada dalam masyarakat dan semakin canggihnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

f. Aspek Akuntabilitas (*Accountability*).

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu pertanggungjawaban dari para pengelola organisasi tentang apa yang telah dilakukan terhadap *share holders* (pihak-pihak yang berkepentingan). Konsep ini mengarah pada pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dimulai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait atau memenuhi kepentingan dengan organisasi itu.¹⁶

Dari keenam aspek tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai suatu kinerja atau prestasi kerja yang baik maka suatu organisasi dalam hal ini adalah kantor Perusahaan Daerah Air Minum Temanggung harus dalam keadaan seimbang dalam produktivitasnya baik itu masukan ataupun pengeluaran di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke kantor tersebut, harus dilayani dengan baik, sesuai dengan kepentingannya atau kebutuhannya, sehingga dalam melaksanakan tugasnya para aparatur dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien.

3. Pengertian Perusahaan Daerah

Dalam “*Kamus Bahasa Indonesia*”, pengertian perusahaan adalah:

“Pekerjaan besar yang dilakukan dengan alat-alat atau dengan cara teratur

¹⁶Ulung Pribadi, *Perubahan Paradigma Organisasi, Perencanaan Strategi Manajemen Total Kualitas dalam Pengembangan Organisasi*, Diklat Mata Kuliah Pengembangan Organisasi

yang bermaksud untuk mencapai untung dengan menghasilkan barang atau jasa, serta melakukan perdagangan”.¹⁷

Yang dimaksud perusahaan besar disini adalah organisasinya telah tersusun sedemikian rupa sehingga mempunyai struktur tertentu. Organisasi-organisasi yang tergabung dalam perusahaan tersebut dalam jumlah yang banyak (lebih dari tiga organisasi). Kemudian yang terpenting adalah perusahaan tersebut telah mempunyai Badan Hukum.

Sedang pengertian Daerah dalam Pasal 1 Undang-Undang Pokok Pemerintah Daerah Nomor 22 tahun 1999, menyatakan bahwa yang dimaksud Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarya sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam Ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Jadi yang dimaksud dengan Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan undang-undang yang modalnya untuk seluruh atau sebagian merupakan kekayaannya Daerah yang dipisahkan, kecuali ditentukan lain oleh atau berdasarkan undang-undang.

4. Perusahaan Daerah Air Minum

Perusahaan Daerah Air Minum adalah usaha yang bergerak dalam bidang pengelolaan dan penyediaan sarana air bersih bagi masyarakat. Maka yang menjadi sasaran Perusahaan Daerah Air Minum adalah

¹⁷ WIS, *Dasar-dasar*, op.cit. hal. 507

penyediaan air minum dan penyelenggaraan pelayanan air minum kepada masyarakat secara merata, tertib dan teratur.

a. Pengadaan.

Penulis mengartikan pengadaan dalam hal ini adalah penyediaan dan pelayanan. Penyediaan adalah tindakan atau usaha untuk membenahi, menghimpun dan mempersiapkan sesuatu bagi kepentingan masyarakat.

Sedangkan pelayanan menurut Moenir adalah :

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Jadi pelayanan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan ialah bersifat langsung, dengan langsung dapat menikmati atau digunakan pemakai penerimanya dan manfaatnya dapat segera dinikmati.¹⁸

b. Air Bersih.

Air bersih merupakan hal yang sangat penting dalam kelangsungan hidup. Dari segi kuantitas air bersih di Indonesia diperhitungkan 100 liter air per kapita dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Minum 5 liter
- 2) Masak 5 liter
- 3) Mencuci 15 liter
- 4) Mandi 30 liter
- 5) WC 45 liter

Sedangkan dari segi kualitas air bersih yang dikonsumsi harus memenuhi syarat:

- 1) Secara fisik:
 - a) Jernih
 - b) Tidak berbau
 - c) Tidak berasa
 - d) Tidak berwarna
- 2) Secara kimiawi, tidak mengandung zat-zat air seperti racun, pestisida, zat organik, logam, dan lain-lain.
- 3) Secara bakteriologis, tidak boleh mengandung bibit penyakit kuman atau virus, seperti Kholera-eltor, Disentri, Amoeba, dan lain-lain.

c. Sumber-sumber Air.

Air sebagai sumber kehidupan diperlukan sehari-hari dapat diperoleh dari sumber, antara lain:

1) Air Hujan

Air hujan merupakan penyubliman awan dan uap air menjadi air murni ketika turun dan melalui udara akan melarutkan benda-benda yang terdapat di udara.

2) Air Permukaan

Air permukaan adalah salah satu sumber yang dapat dipakai untuk bahan baku air bersih. Dibanding dengan yang lain, air

tempat-tempat pemukiman penduduk. Disamping manusia, flora dan fauna juga turut mengambil bagian dalam mengatasi air permukaan.

Yang termasuk dalam kelompok air permukaan adalah air yang berasal dari:

- a) Sungai
- b) Selokan
- c) Rawa
- d) Parit
- e) Bendungan
- f) Danau
- g) Air laut.

3) Air Tanah

Air tanah juga merupakan salah satu sumber yang dapat dikonsumsi untuk bahan bakar air bersih. Sebagian mencapai permukaan bumi akan menyerap kedalam tanah dan akan menjadi air tanah.

Dalam rangka peningkatan suatu perusahaan termasuk Perusahaan Daerah Air Minum dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Temanggung diperlukan aparat atau personil yang mendukung kelancaran kegiatan perusahaan itu sendiri. Yang dimaksud dengan aparat PDAM adalah karyawan yang dipekerjakan perusahaan yang berstatus sama dengan ketentuan

Pegawai Negeri Sipil serta karyawan yang diangkat oleh Direksi PDAM.

F. DEFINISI KONSEPSIONAL

Definisi konseptual adalah suatu usaha menjelaskan mengenai perbatasan antara pengertian konsep yang satu dengan konsep yang lainnya agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Disini konseptual yang akan digunakan adalah:

1. Kinerja: hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan sesuai dengan perencanaan.
2. Perusahaan Daerah: badan usaha dari Daerah untuk menambah penghasilan dalam rangka pembangunan Daerah dan untuk pembangunan ekonominya yang mendapat pengesahan dari instansi atasan melalui Peraturan Daerah.
3. PDAM adalah Perusahaan Daerah yang memberikan pelayanan umum kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih.
4. Kinerja Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah pelaksanaan tugas dan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai lembaga pemerintah yang mengkoordinasikan program pengadaan air bersih yang memenuhi syarat agar terhindar dari gangguan kesehatan, yang pada kinerja organisasi tersebut memiliki kriteria untuk pencapaian tujuan dalam menghasilkan keberhasilan pada bulan waktu tertentu dan di

dalam menjalankan terdapat pengaruh-pengaruh yang datang baik secara eksternal maupun internal yang ada dan terjadi di organisasi tersebut.

G. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional merupakan cara mengatur atau melihat sesuatu variabel dengan indikator-indikator tertentu, adapun aspek-aspek dalam definisi operasional tersebut adalah:

1. Aspek Produktivitas
 - a. Upaya dalam meningkatkan kinerja
 - b. Upaya meningkatkan fasilitas
2. Aspek Kualitas Pelayanan
 - a. Keterampilan dalam memberikan pelayanan
 - b. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
3. Aspek Responsivitas
 - a. Tanggapan petugas terhadap kebutuhan dan kritikan dari masyarakat
 - b. Kemampuan petugas dalam melayani permintaan masyarakat.
4. Aspek Responsibilitas
 - a. Petugas mempunyai dedikasi dan semangat kerja yang tinggi
 - b. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan air bersih
5. Aspek Profesionalisme
 - a. Pengetahuan yang dimiliki petugas
 - b. Keahlian petugas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

6. Aspek Akuntabilitas

Keterbukaan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

7. Efektivitas dan Efisiensi

Ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan oleh petugas

H. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif eksploratif karena dalam penelitian ini berusaha untuk mengembangkan konsep dan menghimpun fakta dengan cara menggambarkan atau merumuskan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta yang sebenarnya. Tiap eksploratif digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang objek penelitian melalui pengungkapan yang ada dan apa yang terlihat dengan menggali dan menemukan suatu yang baru¹⁹.

2. Jenis Data

a. Data Primer.

Data primer, adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung melalui objeknya. Untuk data primer akan diperoleh jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada responden terpilih dan karyawan/pegawai di kantor PDAM Temanggung.

¹⁹ Sugandi, S.P., *Metodologi Penelitian Bisnis*, Pustaka Pradipita, Yogyakarta, 2002, hal. 22-26

b. Data Sekunder.

Data sekunder adalah data yang sudah dikumpulkan oleh pihak-pihak lain, jadi merupakan data penunjang penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data**a. Interview dan Wawancara.**

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan observasi penelitian yang dianggap dapat mewakili aparatur PDAM, yaitu :

- 1) Pelanggan PDAM Kabupaten Temanggung
- 2) Pegawai PDAM Kabupaten Temanggung.

b. Dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan dari dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan.

c. Observasi.

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke kantor PDAM Temanggung dan mencatat dokumen-dokumen di kantor PDAM Kabupaten Temanggung yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan penulis.

d. Kuesioner atau Angket.

Teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi tidak langsung dengan responden yaitu pelanggan PDAM Kabupaten

Temanggung dan pegawai PDAM Kabupaten Temanggung, responden dihubungi dengan jalan diberi daftar pertanyaan berupa angket.

4. Unit Analisis

Sejalan dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini, maka dalam penelitian ini membutuhkan informasi yang akan mendukung dalam memperoleh data.

Adapun unit analisisnya yaitu warga atau masyarakat Temanggung sebagai pelanggan PDAM dan juga para pegawai yang dianggap relevan dalam arti tepat untuk dijadikan sumber data utama yang diperoleh.

5. Alasan Pemilihan Lokasi

Penulis memilih lokasi penelitian ini didasari oleh berita-berita yang bukan menjadi rahasia umum lagi mengenai keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh PDAM Temanggung.

Oleh sebab itu penulis merasa tertarik untuk melihat langsung tentang kondisi yang terjadi secara nyata. Agar sedikit banyak penulis dapat mengetahui hal-hal apa yang menjadi kendala dalam proses distribusi air bersih di Temanggung.

6. Teknik Analisis Data

Analisis ialah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.²⁰ Metode data yang digunakan metode analisa kualitatif dimana pengertian kualitatif tidak selalu mencari sebab akibat tetapi lebih berupaya untuk memahami situasi dengan

menginterpretasikan dari berbagai arti permasalahan sebagaimana disajikan oleh situasinya.

Beberapa kriteria untuk menjelaskan tentang keberhasilan penulis untuk lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, selain juga lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri memahami masalah yang diteliti dalam hal tersebut sangat membutuhkan uraian, yakni:

- a. Menjelaskan data operasional.
- b. Menyusun secara sistematis serta mengelompokkan setiap data yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.
- c. Menyatakan objek dari data yang diamati secara transparan dan akurat.

Menurut Koentjoroningrat, teknik analisa data kualitatif adalah: “Data yang dikumpulkan itu berupa studi kasus dan bersifat monografis mudah diklasifikasikan dan jumlahnya sedikit”.²¹

Kegunaan metode kualitatif adalah lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, selain juga lebih peka dan lebih menyesuaikan diri dengan pola-pola nilai yang dihadapi.

7. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini penyusun hanya meneliti sebagian saja dari para pelanggan PDAM Wilayah Temanggung, karena untuk menghindari jumlah biaya yang sangat besar dan waktu yang lama. Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel

acak sederhana (sample random sampling), yaitu sebuah metode sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian atau satuan unit elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.²² Jumlah sampel untuk penelitian sebanyak 150 responden.

Menurut Guilford, dimana semakin besar sampel akan memberikan hasil yang akurat.²³

Dari uraian di atas dimana syarat minimal pengambilan responden sejumlah 30 elemen responden. Untuk konsumen penulis mengambil 10 kecamatan sebagai sampel yaitu Parakan, Bulu, Temanggung, Kranggan, Pringsurat, Kaloran, Kandangan, Kedu, Ngadirejo, Candioto.

²² Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, **Metode Penelitian Survey**, LP3ES, hal. 125.

²³