

EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA CENDANA DI KECAMATAN KOTA KEFAMENANU KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Anisa Trisnawati Chostantine Lauwoie¹, Marthen Patiung², Sulistio Diliwanto Binsasi³,

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Univesitas Timor, Kefamenanu¹²³

Dikirim (Maret 08, 2025)

Direvisi (April 20, 2025)

Diterima (April 22, 2025)

Diterbitkan (April 28, 2025)

Corresponding Author

Anisa Trisnawati Chostantine
Lauwoie-
anisalauwoie07@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Cendana di Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara. Fokus penelitian ini mencakup lima aspek utama, yaitu lingkungan kerja, pengawasan, disiplin kerja, motivasi kerja, dan kompensasi yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi sebagai pelengkap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti kurangnya pemantauan dan evaluasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta keluhan dari masyarakat mengenai distribusi air bersih. Selain itu, terdapat kendala dalam responsivitas pegawai dalam menangani keluhan pelanggan, terutama di luar jam operasional. Meskipun terdapat hambatan, beberapa upaya telah dilakukan oleh perusahaan, seperti perbaikan fasilitas kerja dan peningkatan komunikasi internal. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam sistem pengawasan, insentif pegawai, serta penanganan keluhan pelanggan secara lebih cepat dan efektif. Dengan perbaikan di berbagai aspek tersebut, diharapkan pelayanan PERUMDA Tirta Cendana dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas pelayanan; Motivasi kerja; Pengawasan; PERUMDA

ABSTRACT

This research aims to analyze the service effectiveness of the Regional Public Company Tirta Cendana Drinking Water (PERUMDA) in Kota Kefamenanu District, North Central Timor Regency. The focus of this research covers five main aspects, namely work environment, supervision, work discipline, work motivation, and compensation which contribute to the quality of services provided to the community. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews, field observations and documentation as a complement. The research results show that service

effectiveness still faces several challenges, such as a lack of monitoring and evaluation, limited human resources, and complaints from the public regarding the distribution of clean water. Apart from that, there are problems with employee responsiveness in handling customer complaints, especially outside operational hours. Even though there are obstacles, several efforts have been made by the company, such as improving work facilities and increasing internal communication. However, improvements are still needed in the monitoring system, employee incentives, and handling customer complaints more quickly and effectively. With improvements in these various aspects, it is hoped that PERUMDA Tirta Cendana's services can be more optimal in meeting community needs.

Key Word: *Service Effectiveness; supervision; work motivation; PERUMDA*

PENDAHULUAN

Air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak. Menurut Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat disetiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia. Merujuk pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, tentang pedoman penilaian kinerja PDAM yang dinyatakan bahwa tujuan pendirian PDAM adalah memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah.

Melalui Peraturan Daerah No.4 Tahun 2018 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA). PERUMDA Tirta Cendana merupakan BUMD miliki Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara. Pendirian PERUMDA Tirta Cendana di Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara adalah turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta ketenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Sesuai dengan tujuan pendirian perusahaan, kegiatan Perusahaan Umum Daerah Air Minum di Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara ditetapkan adalah untuk mengusahakan penyediaan air minum yang sehat serta mendistribusikannya kepada masyarakat dan memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi masyarakat.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta di Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara melayani berbagai keperluan masyarakat terhadap layanan seperti pendaftaran pdam, cek tagihan air, info tagihan, pengecekan rekening air dan kondisi pipa, hingga pembayaran secara online maupun langsung. Namun, sejauh ini masih ditemukan bahwa di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cendana di Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara masih memiliki persoalan terkait kurangnya Pemantauan dan Evaluasi, Kurangnya sumber daya manusia dalam perusahaan ini terutama disebabkan oleh minimnya jumlah teknisi yang tersedia, dan kurangnya tanggapan pegawai terhadap adanya keluhan dari masyarakat seperti dalam tabel 1:

Tabel 1
Data Pengaduan Tahun 2021-2023

No	Jenis Pengaduan	Tahun		
		2021	2022	2023
1	Pipa Putus/Bocor	179	203	186
2	Pipa Tersumbat	49	57	27
3	Gangguan Stop Kran	61	60	51
4	Air Tidak Mengalir	242	107	101

5	Meter Rusak	5	2	2
6	Meter Hilang	-	-	1
7	Permintaan Doop	-	-	-
8	Penyambungan kembali	-	-	-
9	Perubahan Klasifikasi	-	-	-
10	Pindah Jaringan	2	2	2
Jumlah Pengaduan		538	431	370

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Cendana Kabupaten TTU, 2025

Berdasarkan Data di atas jumlah pengaduan menunjukkan penurunan dari 538 pada tahun 2021 menjadi 370 pada tahun 2023. Meskipun penurunan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam pelayanan, jumlah pengaduan yang masih besar menunjukkan perlunya evaluasi lebih mendalam. Faktor utama yang dapat mengatasi penurunan pengaduan adalah perbaikan infrastruktur, khususnya pada pipa dan stop kran yang sering mengalami masalah, serta peningkatan sistem pemantauan dan pemeliharaan yang lebih proaktif.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Menurut Batinggi dan Badu (2017:97) mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Purwanti (2022:44) menambahkan bahwa efektivitas mencerminkan seberapa baik pekerjaan dilakukan dan sejauh mana keluaran yang dihasilkan sesuai dengan harapan. Syam (2020:130) menjelaskan bahwa efektivitas adalah tingkat kelekatan antara output yang dicapai dengan output yang diharapkan berdasarkan input tertentu. Akhmad (2019:155-156) menyatakan bahwa efektivitas dalam sektor publik berkaitan dengan derajat keberhasilan suatu operasi dalam menyediakan layanan kepada masyarakat, sehingga suatu kegiatan dianggap efektif jika memiliki pengaruh besar terhadap pencapaian tujuan pelayanan masyarakat.

Mahsun (2016:182) mendefinisikan efektivitas sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Jika organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dianggap berjalan efektif. Sementara itu, Mardiasmo dalam Ratna Ekasarai (2020:20) menekankan bahwa efektivitas adalah hubungan antara keluaran dan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif jika prosesnya mampu mencapai tujuan akhir kebijakan. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, efektivitas dapat disimpulkan sebagai proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, di mana usaha atau kegiatan dinilai berhasil jika

memiliki pengaruh besar terhadap pencapaian tujuan tersebut.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Efektivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling terkait. Hasibuan (2017:113) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu:

1. Lingkungan Kerja yaitu suasana lingkungan dimana karyawan bekerja baik lingkungan fisik seperti keadaan ruangan, fasilitas, dan juga lingkungan *non physical* seperti hubungan dengan karyawan lain.
2. Pengawasan dimana pengawasan yang dilakukan perusahaan terhadap seluruh karyawan untuk memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan.
3. Disiplin Kerja yaitu sikap karyawan dalam mematuhi segala peraturan dan norma yang berlaku di perusahaan termasuk mematuhi segala perintah atasan mengenai tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan di perusahaan, termasuk penyelesaian tugas sebelum *deadline* tugas yang diberikan.
4. Motivasi Kerja yaitu dorongan kuat yang mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik yang disebabkan adanya motif dan harapan.
5. Kompensasi yaitu besar kompensasi yang diberikan perusahaan untuk apa yang dikerjakan oleh karyawan, baik kompensasi finansial seperti bonus, gaji, jaminan kesehatan, dan lain-lain, serta kompensasi *non financial* seperti promosi jabatan, pujian, penambahan waktu cuti, dan lain sebagainya.

Pelayanan

Menurut R.A Supriyono dalam Indrasari (2019:57) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 Membahas Tentang Pelayanan Publik. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu layanan secara berkala wajib melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Indikator-indikator pelayanan publik menurut Fitzimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7-8) adalah :

1. *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yaitu penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai.
3. *Responsiveness* yaitu adanya keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yaitu adanya perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Emphaty* yaitu adanya kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk kepada pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Definisi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA)

Secara umum pengertian PERUM diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998 tentang Perusahaan Umum (selanjutnya disebut PP Perum) adalah BUMN yang seluruh modalnya berupa kekayaan negara yang dipisahkan dan tidak dibagi atas saham. Maksud dan tujuan pendirian PERUM adalah meyelenggarakan usaha yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip perusahaan. Secara khusus, dalam Pasal 334 ayat (1) UU Pemda Tahun 2014, yang dimaksud Perum Daerah (PERUMDA) adalah BUMD yang seluruh modalnya dimiliki oleh satu Daerah dan tidak terbagi atas saham.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum, air minum adalah air yang proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang melalui syarat dan dapat langsung diminum. Air minum harus terjamin dan aman bagi kesehatan, air minum aman bagi kesehatan harus memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan. Parameter wajib merupakan persyaratan kualitas air minum yang wajib diikuti dan ditaati oleh seluruh penyelenggara air minum, sedangkan parameter tambahan dapat ditetapkan

oleh pemerintah daerah sesuai dengan kondisi kualitas lingkungan daerah masing-masing dengan mangacu pada parameter tambahan yang ditentukan oleh Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia.

PERUMDA Air Minum adalah perusahaan yang berbentuk badan hukum yang dapat mengurus kepentingannya sendiri, ke luar dan ke dalam terlepas dari organisasi pemerintah daerah, seperti PU kabupaten/kota madya dan lain sebagainya. Dengan adanya parameter kualitas air, maka dibutuhkan peran pemerintah khususnya PERUMDA Air Minum dalam pengelolaan bahan air baku air minum sebagai perlindungan kualitas air yang ada dalam parameter kualitas air terutama dalam kelas satu yang digunakan sebagai air baku air minum (Tambunan, 2014).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Fokus pada penelitian ini, yaitu peneliti menggunakan konsep menurut Hasibuan (2017:113), antara lain: lingkungan kerja, pengawasan, disiplin kerja, motivasi kerja, dan kompensasi.

Sumber data meliputi, informan penelitian yakni : Direktur Utama dan Pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cendana, serta masyarakat pengguna air bersih. Adapun dokumen yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu : Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Air, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998 tentang Perusahaan Umum, dan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui hasil : studi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menurut model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap reduksi data, tahap penyajian data, dan tahap penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan air bersih di wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara pada awalnya dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Air Minum yang dibentuk berdasarkan Surat

Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 019/KPTS/CK/88 tanggal 11 Januari 1988, lalu melalui Peraturan Daerah Nomor 3 tanggal 6 Januari 1998 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Timor Tengah Utara, status BPAM berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Timor Tengah Utara. selanjutnya melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan Perusahaan Umum Daerah Air Minum maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berubah Menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA).

Pada Tanggal 21 Februari 2000 telah dilakukan serah terima Pengelolaan Prasarana dan sarana sistem Pelayanan Air Bersih dengan Berita Acara serah terima dari Departemen Pekerjaan Umum Cq. Kantor Wilayah Nusa Tenggara Timur Kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 104/BA/W.26/2000 clan EK.639/96/11/BA/2000 tanggal 21 Februari 2000 dan dilanjutkan dengan serah terima dari Gubernur Nusa Tenggara Timur kepada Bupati Timor Tengah Utara dengan berita Acara Serah Terima Nomor EK.539/104/11/BA/2000 dan EK.690/I/BA/2000 tanggal 21 Februari 2000. Adapun Jangkauan lokasi pelayanan dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Cerdana yang meliputi wilayah :

- a) Ibu kota Kabupaten Timor Tengah Utara - Kefamenanu.
- b) Ibu Kota Kecamata (IKK) Eban.

Bahasan pada penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cendana di Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara” dengan indikator penelitian sebagai berikut:

1) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik sangatlah penting dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Cendana, yang terletak di Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara. Menurut Hasibuan (2017), lingkungan kerja terdiri dari dua aspek utama, yaitu fisik dan nonfisik. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa kondisi fisik di Perumda Tirta Cendana cukup mendukung. Fasilitas yang tersedia, seperti ruang pelayanan yang bersih dan peralatan kerja yang memadai, memenuhi standar yang ditetapkan. Kebersihan dan kenyamanan tempat kerja dijaga dengan baik, menciptakan suasana yang kondusif bagi pegawai untuk melaksanakan tugas mereka. Di sisi nonfisik, hubungan antar karyawan yang harmonis dan komunikasi yang terbuka antara atasan dan bawahan juga diutamakan. Hal ini berdampak positif terhadap motivasi dan kepuasan kerja karyawan, memungkinkan mereka untuk berkolaborasi dengan lebih baik dalam mencapai tujuan perusahaan. Meskipun sudah ada banyak kemajuan, beberapa tantangan seperti keterbatasan anggaran dan kekurangan tenaga kerja masih menjadi

perhatian yang perlu diatasi untuk meningkatkan kenyamanan dan produktivitas pegawai.

Tantangan ini menjadi faktor penting yang harus dikelola agar efektivitas pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga. Hasibuan (2017) menekankan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya berkontribusi pada pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Masyarakat pengguna air bersih mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan oleh pegawai cukup baik dan ramah, ada kalanya respon terhadap keluhan mereka terlambat. Hal ini menunjukkan perlunya sistem pelaporan yang lebih efisien serta peningkatan koordinasi antara petugas lapangan dan layanan pelanggan. Sebagai langkah perbaikan, Perumda Tirta Cendana disarankan untuk meningkatkan fasilitas dan memberikan pelatihan lebih lanjut kepada karyawan agar mereka dapat menangani masalah dengan lebih efektif. Selain itu, penerapan sistem pengaduan yang lebih modern dan responsif terhadap keluhan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan lingkungan kerja yang kondusif dapat terus mendukung kinerja pegawai dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, sehingga tujuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih dapat tercapai secara optimal.

2) Pengawasan

Pengawasan merupakan elemen penting dalam memastikan bahwa kinerja pegawai di Perumda Air Minum Tirta Cendana, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menurut Hasibuan (2017), sistem pengawasan yang baik mencakup evaluasi berkala, umpan balik konstruktif, dan komunikasi yang terbuka. Dari hasil wawancara dengan Direktur Utama dan pegawai, terlihat bahwa perusahaan telah menerapkan sistem pengawasan yang komprehensif. Setiap pegawai memiliki target kinerja yang jelas dan dievaluasi secara rutin, baik melalui evaluasi tahunan maupun umpan balik berkala setiap tiga bulan. Selain itu, audit internal dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa seluruh prosedur dan kebijakan diikuti dengan baik. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam memantau pencapaian pegawai, tetapi juga memberikan dukungan dalam hal pengembangan dan pelatihan yang diperlukan, sehingga pegawai dapat terus meningkatkan kompetensinya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Meskipun sistem pengawasan yang diterapkan cukup terstruktur dan telah menunjukkan beberapa perbaikan dalam kualitas pelayanan, masih ada tantangan yang perlu dihadapi. Beberapa masyarakat mencatat adanya kemajuan, seperti jadwal distribusi yang lebih jelas dan respons yang lebih cepat terhadap keluhan. Namun,

kendala seperti stabilitas pasokan air, kecepatan penanganan gangguan, dan komunikasi yang kurang efektif dengan pelanggan tetap menjadi perhatian. Hasibuan (2017) menekankan bahwa pengawasan yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pegawai, yang pada gilirannya berdampak positif pada pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi Perumda Tirta Cendana untuk terus melakukan evaluasi terhadap sistem pengawasan yang ada, serta memperbaiki aspek-aspek teknis yang masih menjadi masalah. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat meningkat secara berkelanjutan, sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih baik.

3) Disiplin Kerja

Disiplin kerja di Perumda Air Minum Tirta Cendana, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa pegawai mematuhi aturan dan menjalankan tanggung jawab mereka dengan baik. Menurut Hasibuan (2017), disiplin kerja mencakup sikap karyawan dalam mematuhi peraturan dan norma yang berlaku di perusahaan, termasuk menyelesaikan tugas tepat waktu dan mengikuti perintah atasan. Berdasarkan wawancara dengan Direktur Utama, Bapak Salassa L. Boy, perusahaan menerapkan kebijakan disiplin yang komprehensif, termasuk kehadiran yang ketat dan sanksi bagi pegawai yang melanggar. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan bertanggung jawab, di mana setiap pegawai diberi kesempatan untuk menunjukkan kinerja terbaik mereka. Namun, meskipun ada kebijakan yang jelas, beberapa pegawai masih mengalami kendala dalam menjaga kedisiplinan, terutama ketika beban kerja meningkat atau ketika ada faktor eksternal yang mengganggu.

Di sisi lain, tantangan dalam penerapan disiplin kerja juga terlihat dari respons pegawai terhadap keluhan pelanggan. Beberapa pelanggan melaporkan lambatnya penanganan masalah teknis, yang sering kali disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai dan kurangnya koordinasi antarunit kerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada pegawai yang disiplin dan berkomitmen, masih terdapat ketidakcocokan dalam proses penanganan keluhan yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Hasibuan (2017) menekankan pentingnya evaluasi berkala dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kedisiplinan serta efektivitas layanan. Oleh karena itu, Perumda Tirta Cendana perlu melakukan evaluasi sistem kerja secara menyeluruh, termasuk meningkatkan kapasitas pegawai melalui pelatihan yang tepat. Selain itu, penerapan sistem penanganan keluhan yang berbasis teknologi juga sangat penting untuk mempercepat respons terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kedisiplinan kerja dapat terjaga dan pelayanan kepada

pelanggan dapat meningkat secara signifikan, sehingga tujuan perusahaan dalam memberikan air bersih yang berkualitas dapat tercapai.

4) Motivasi Kerja

Motivasi kerja di Perumda Air Minum Tirta Cendana, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, memainkan peran penting dalam mendorong kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan air bersih yang optimal. Menurut Hasibuan (2017), motivasi kerja adalah dorongan yang menggerakkan karyawan untuk bekerja lebih baik, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor terkait harapan dan kebutuhan individu. Dari wawancara dengan Direktur Utama, Bapak Salassa L. Boy, terungkap bahwa perusahaan telah menerapkan beragam strategi untuk meningkatkan motivasi pegawai. Salah satu langkah utama adalah memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pegawai dalam pelayanan air bersih. Selain itu, perusahaan juga memberikan penghargaan dan insentif bagi pegawai yang menunjukkan kinerja luar biasa, serta menerapkan program kesejahteraan yang mendukung kebutuhan pegawai. Komunikasi yang terbuka dan transparan antara manajemen dan pegawai menjadi prioritas untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja dan dedikasi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat merupakan faktor motivasi yang sangat berarti bagi pegawai. Ibu Emma Ch. Djaratalo, salah satu pegawai, menjelaskan bahwa rasa tanggung jawab dan kesempatan yang diberikan untuk mengembangkan keterampilan melalui program pelatihan menjadi pendorong utama dalam bekerja. Di sisi lain, masyarakat juga memiliki harapan besar terhadap pegawai agar selalu bersikap responsif dan disiplin dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

Hal ini sejalan dengan teori Hasibuan (2017) yang menekankan bahwa lingkungan kerja yang mendukung, termasuk penghargaan yang adil dan komunikasi yang baik, dapat meningkatkan motivasi pegawai secara signifikan. Oleh karena itu, Perumda Tirta Cendana perlu terus memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan yang relevan, sistem penghargaan yang transparan, dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, motivasi kerja pegawai diharapkan dapat meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap perusahaan.

5) Kompensasi

Kompensasi yang diberikan kepada pegawai di Perumda Air Minum

Tirta Cendana, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pegawai. Menurut Hasibuan (2017), kompensasi mencakup berbagai bentuk penghargaan yang dapat berupa finansial, seperti gaji, bonus, dan tunjangan, serta non-finansial, seperti promosi jabatan, pujian, dan kesempatan untuk mengikuti pelatihan. Dalam wawancara dengan Direktur Utama, Bapak Salassa L. Boy, terungkap bahwa perusahaan memiliki struktur penyelesaian masalah dan jalur komunikasi yang jelas yang memungkinkan pegawai untuk menyampaikan ide dan permasalahan mereka. Pemberian insentif tambahan kepada pegawai yang bekerja di lapangan, seperti tunjangan khusus dan bonus, diakui sebagai langkah penting untuk menghargai tantangan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini penting karena pegawai di lapangan sering menghadapi cuaca ekstrem, medan yang sulit, dan beban kerja fisik yang berat, sehingga pengakuan terhadap kerja keras mereka melalui kompensasi yang adil sangat diperlukan. Lebih lanjut, wawancara dengan pegawai, seperti Ibu Emma Ch. Djaratalo, menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan oleh perusahaan sudah cukup sesuai dengan beban kerja yang mereka jalani. Insentif dan penghargaan yang diberikan tidak hanya membuat pegawai merasa dihargai, tetapi juga mendorong mereka untuk terus meningkatkan kinerja.

Hasibuan (2017) menekankan bahwa sistem kompensasi yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan produktivitas pegawai. Masyarakat pengguna air bersih juga memberikan pandangan positif tentang perlunya fasilitas tambahan bagi pegawai lapangan, mengingat tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan tugas. Dengan memberikan dukungan berupa tunjangan, perlengkapan kerja yang memadai, dan jaminan kesehatan, perusahaan tidak hanya berinvestasi dalam kesejahteraan pegawai, tetapi juga memastikan kualitas pelayanan air bersih yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan sistem kompensasi di Perumda Tirta Cendana perlu dilakukan secara berkala untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Lingkungan kerja: Lingkungan kerja yang baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Cendana. Dari hasil analisis, terlihat bahwa lingkungan kerja fisik sudah cukup memadai, dengan fasilitas yang memenuhi standar serta ruang pelayanan yang bersih dan nyaman. Selain itu, hubungan kerja yang harmonis dan komunikasi terbuka antara pegawai dan manajemen memberikan dampak positif terhadap motivasi kerja. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan anggaran untuk perbaikan fasilitas dan kekurangan tenaga kerja yang menyebabkan beban kerja pegawai menjadi lebih berat. Kendala ini berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan kepada pelanggan, terutama dalam menangani keluhan dan gangguan distribusi air.
- 2) Pengawasan: Pengawasan di Perumda Tirta Cendana telah berjalan cukup baik dengan adanya sistem evaluasi berkala dan audit internal yang memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Sistem ini telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam mengatur jadwal distribusi air dan mempercepat respons terhadap keluhan pelanggan. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya komunikasi yang efektif dengan pelanggan dan ketidakkonsistenan dalam penanganan gangguan teknis. Beberapa pelanggan masih mengeluhkan keterlambatan dalam penyelesaian masalah, yang menunjukkan perlunya sistem pengawasan yang lebih responsif dan terintegrasi dengan layanan pelanggan.
- 3) Disiplin kerja: Kedisiplinan pegawai merupakan faktor krusial dalam memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Perusahaan telah menerapkan aturan disiplin yang ketat, termasuk sistem absensi dan sanksi bagi pegawai yang melanggar aturan. Kebijakan ini telah membantu menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan meningkatkan akuntabilitas pegawai. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan dalam menangani keluhan pelanggan yang sering kali disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar unit kerja serta tingginya beban kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja belum sepenuhnya diterapkan secara optimal dalam semua aspek pelayanan.
- 4) Motivasi kerja: Motivasi kerja yang tinggi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perumda Tirta Cendana. Perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan motivasi pegawai, seperti memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi, serta insentif bagi pegawai yang

menunjukkan kinerja baik. Selain itu, komunikasi yang terbuka antara manajemen dan pegawai juga berperan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Namun, masih ada beberapa faktor yang dapat menghambat motivasi kerja, seperti beban kerja yang tinggi dan ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat. Hal ini dapat menyebabkan stres kerja dan penurunan semangat dalam memberikan pelayanan yang optimal.

- 5) Kompensasi: Kompensasi yang diberikan kepada pegawai telah cukup memadai, mencakup gaji, tunjangan, dan insentif tambahan bagi pekerja lapangan. Hal ini membantu meningkatkan kepuasan kerja pegawai dan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Namun, beberapa pegawai merasa bahwa kompensasi yang diberikan masih dapat ditingkatkan, terutama bagi mereka yang bekerja di lapangan dan menghadapi kondisi kerja yang lebih berat. Selain itu, fasilitas pendukung seperti jaminan kesehatan dan perlengkapan kerja yang memadai juga menjadi aspek penting dalam menjaga kesejahteraan pegawai dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan jurnal penelitian ini, penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada pembimbing dalam penulisan artikel ini dan juga narasumber : Direktur Utama dan Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cendana, serta masyarakat pengguna air bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi dan Badu. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum*, Yogyakarta, Andi Offset
- Akhmad. 2019. *Manajemen Keuangan Daerah dalam Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Pustaka AQ.
- Ekasarai, Ratna. 2020. *Model Efektivitas Dana Desa untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang: AE Publishing.
- Hasibuan, Malayu SP. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Indrasari Meithiana., 2019, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama*. Surabaya: Unitomo Press.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.
- Laksana, Fajar.2018. *Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mahsun, 2016, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE : Yogyakarta.

Peraturan Daerah No.4 Tahun 2018 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998 tentang Perusahaan Umum.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah Di Bidang Pekerjaan Umum Kepada Daerah.

Purwanti, D. 2022. Efektivitas Perubahan Kebijakan [*The effectiveness of policy changes*]. CV. Azka Pustaka.

Septiani, R. S., Waseh, H., & Stiawati, T. 2018. *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara..
Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tambunan. 2014. *Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum Sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum di Kota Yogyakarta*, Universitas Atmajaya Yogyakarta.Vol. 24.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.