

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi. Simamora (2004:339) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu persyaratan-persyaratan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitasnya. Output yang dihasilkan menurut Simamora dapat berupa fisik maupun nonfisik yang menyebutnya berupa karya, yaitu suatu hasil pekerjaan baik berupa fisik atau material maupun nonfisik atau non material.

Kinerja pegawai tidak terlepas dari pelayanan publik (masyarakat), Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Penyelenggara pelayanan public adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik (masyarakat).

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwaju dan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (Sutopo , 2003:10).

Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratmino & Atik Septi Winarsih, 2005 : 6). Ukuran kerja instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) dan mewujudkan tujuan organisasi maka *performance* atau kinerja dari organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja organisasi yang baik akan memberi kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama sektor publik yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan kinerja organisasi publik mendapat sorotan dari masyarakat baik melalui media massa maupun lembaga swadaya masyarakat. Hal inilah yang mendorong instansi-instansi pemerintah untuk memperbaiki selalu kinerja organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Seperti yang telah diamanatkan pada Undang-Undang Dasar 1945 bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu juga dengan kebutuhan manusia akan air bersih sebagai yang sangat vital untuk hidup manusia. Meskipun pada dasarnya air tersebut termasuk dalam kategori benda bebas, dalam arti untuk memperoleh air tidak memerlukan banyak pengorbanan, tetapi kadang harus melewati jasa pelayanan dari PDAM.

PDAM merupakan Badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Sebagai sebuah organisasi, PDAM memiliki tujuan, visi, misi. Tujuan adalah unsur mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi. Tujuan itu sendiri tidak akan tercapai tanpa ada usaha-usaha yang

mengarah pada pencapaian tujuan. Sehingga untuk melihat berhasil/tidaknya suatu organisasi, dapat diketahui dari sejauh mana tujuan organisasi itu telah tercapai sesuai dengan rencana semula. Selain itu, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (PDAM) sebagai salah satu Badan Usaha milik Daerah (BUMD) yang mengembang tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan. Dalam hubungannya dengan jasa pelayanan, tentunya perusahaan daerah tersebut harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh Kabupaten Kupang menyangkut produksi dan distribusi air bersih. Kondisi geografis Kabupaten Kupang yang kering dan berbukit-bukit mempengaruhi kualitas air tanah yang ada di wilayah ini. Kualitas air yang kurang

mengakibatkan tidak semua penduduk dari total semua jumlah penduduk yang ada di kabupaten Kupang mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM. Disamping itu kondisi geografis yang berbukit menyebabkan pelayanan air bersih yang dilaksanakan oleh PDAM tidak merata. Selain menghadapi permasalahan utama yang menyangkut produksi dan distribusi air bersih tersebut, PDAM juga menghadapi masalah-masalah yang bersifat administratif antara lain adalah pendaftaran pelanggan baru yang masih harus antre di dalam menunggu pelayanan pemasangannya.

Dengan demikian sebagai perusahaan pemerintah daerah, PDAM selain bertugas untuk menyelenggarakan sebagian dari tugas dan wewenang pemerintah daerah yakni menyediakan pelayanan dasar dan pelayanan umum, harus dapat memberikan kontribusinya bagi daerah yang bersangkutan dalam menghasilkan Pendapatan Asli Daerah. Menurut peraturan tersebut dapat dipahami bahwa PDAM menjalankan fungsi ganda yaitu selain memiliki fungsi sosial juga memiliki fungsi ekonomi. Fungsi sosial di sini ialah memberikan jasa dalam kegiatan penyediaan air bersih sedangkan fungsi ekonominya adalah mencari laba. Hal ini menunjukkan bahwa selain harus memenuhi kebutuhan air kepada pelanggannya, menjaga kualitas

air agar tidak keruh maka Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (PDAM) juga diharapkan untuk memberikan bantuan air bersih ke berbagai wilayah dan hal ini akan mempengaruhi kinerja PDAM Kabupaten Kupang tersebut di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Pada dasarnya semua kegiatan kerja yang dilakukan oleh seseorang ataupun badan hukum baik sektor publik atau sektor privat adalah pelayanan. Semakin baik kinerja PDAM maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan sehingga akan mendapatkan hasil akhir yang memuaskan bagi masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pemikiran diatas maka dapat dirumuskan masalah yang dijadikan inti permasalahan dalam penelitian ini yakni :

1. Bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang?

2. Faktor – faktor apakah yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas maka penelitian ini bertujuan yakni :

1. Untuk menggambarkan kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang?
2. Untuk menggambarkan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang?

D. KEGUANAAN PENELITIAN

1. Sebagai bahan referensi untuk peneliti lain yang ingin meneliti dengan tema yang sama.
2. Sebagai bahan masukan dengan upaya peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang.