

## Analisis Efektivitas Pengelolaan SDM dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi Tahun 2022

Fikri Firdaus<sup>1</sup>, Diana Prihadini<sup>2</sup>, Siti Nurbaity<sup>3\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [viqry11@gmail.com](mailto:viqry11@gmail.com)<sup>1</sup>, [dianahantoro@yahoo.com](mailto:dianahantoro@yahoo.com)<sup>2</sup>, [baity1308@gmail.com](mailto:baity1308@gmail.com)<sup>3</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Effectiveness of Digital Service Innovation, Digital Services, PDAM Tirta Bhagasasi Branch South Cikarang Regency.*

*Basically, human resources are resources that are needed by an organization. Because, human resources are resources that play an active role in the course of an organization and the decision-making process. The right man on the right place, will lead an organization to maximum performance results and reduce errors in tasks or work. The purpose of this study was to determine and analyze the effectiveness of HR management at PDAM Tirta Bhagasasi Tambun Branch, Bekasi Regency. The method used is a qualitative approach with a descriptive type of research. The results of this study based on the analysis carried out productivity have been good, where in the adequacy indicator efforts have been made with training, employee efficiency is still not good with performance and facilities that are still not good but reward mechanisms have been implemented to improve performance, in the infikator accuracy is still not good, where the level of employee discipline towards compliance that is still lacking for responsiveness is good, Various trainings and bimtek have been carried out to improve employee responsiveness, the level of similarity is quite good because the training has been adjusted to the needs in the field. The obstacles that occur in PDAM Tirta Bhagasasi Tambun Branch, Bekasi Regency are employee indiscipline and non-compliance with the rules that have been set at PDAM Tirta Bhagasasi Tambun Branch, Bekasi Regency and the placement of employees at the time of recruitment is not based on the educational background or skills possessed by the employee. The efforts made by PDAM Tirta Bhagasasi Tambun Branch, Bekasi Regency are to Provide training in accordance with the employee's job desk in an effort to improve skills in addition to employee disciplinary efforts with the My Bhagasasi application for attendance.*

### PENDAHULUAN

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal. Oleh karena itu, SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh SDM yang handal, sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga, yaitu SDM

tidak dapat ditunda lagi. Selain itu, dengan semakin menurunnya kualitas dan daya dukung lingkungan, ketersediaan air yang dapat langsung dikonsumsi dari alam juga akan semakin berkurang. Dalam hal ini diikuti juga oleh menurunnya tekanan-tekanan air ke seluruh daerah pelayanan.

Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber daya yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan. *The right man on the right place*, akan membawa suatu organisasi pada hasil kinerja yang maksimal dan mengurangi kesalahan-kesalahan dalam tugas atau pekerjaan. Perusahaan/Organisasi perlu melakukan pengelolaan sumber daya manusia secara profesional karena pada dasarnya karyawan yang telah mendapat kesempatan tersebut akan lebih mudah menyesuaikan diri pada pekerjaannya. Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus di mulai sedini mungkin, sejak perekrutan karyawan, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan karyawan, dan pengembangan karirnya. Proses strategi pengelolaan SDM merupakan starting point di mana organisasi ingin meningkatkan dan mengembangkan skills, knowledge, dan ability (SKA) individu sesuai dengan kebutuhan masa kini maupun masa mendatang. Melalui strategi pengelolaan sumber daya manusia yang baik, organisasi akan memiliki kekuatan kompetitif yang lebih berdaya guna dan mampu bersaing secara positif dalam dunia bisnis.

Sumber daya manusia yang diterapkan oleh organisasi agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dan mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan Produktivitas kerja yang tinggi. Salah satu usaha pencapaian tujuan perusahaan yaitu dengan cara meningkatkan produktivitas kerja karyawan, maka setiap pimpinan perusahaan dituntut untuk selalu berhati-hati dalam mengambil keputusan, karena para karyawan yang dihadapi merupakan manusia yang merupakan anggota organisasi yang penuh dinamis. Satu hal yang perlu diperhatikan dalam mencapai tujuan yang diinginkan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, operasi yang tersedia sarana dan prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung dari aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen penting yang harus diperhatikan perusahaan, dimana terjadinya persaingan atau kompetisi yang sangat berbeda dalam setiap perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Produktivitas merupakan salah satu komponen yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan apabila ini mencapai tujuan yang diterapkan perusahaan. Dalam kegiatannya perusahaan harus mampu meningkatkan produktivitas dari waktu ke waktu karena ini menyangkut pada produksi itu sendiri. Suatu perusahaan atau organisasi tidak dapat mencapai tujuan secara efisien dan efektif apabila Produktivitas rendah. Produktivitas menjadi penting yang selalu ingin ditingkatkan karena dapat menggambarkan tingkat efisiensi kerja karyawan. Dalam melaksanakan target Produktivitas, sumber daya manusia memegang peran penting, karena kegiatan perusahaan tidak mungkin dapat dilakukan dengan baik tanpa dukungan oleh sumber daya manusia. Maka diperlukan rangsangan untuk meningkatkan produktivitas kerja, agar memperoleh hasil untuk mencapai tujuan perusahaan. PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi yang bergerak di bidang pengoperasian dan pengembangan jasa air memberikan pelayanan aliran air yang terbaik untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, harus mempunyai sumber daya manusia yang memiliki skills, knowledge, dan ability yang cukup memuaskan di semua bagian.

Pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan di PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi memotivasi karyawan dalam pekerjaan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan produktivitas kerjanya. Dengan adanya motivasi dan tujuan dari

strategi pengelolaan sumber daya manusia, PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi ini bertujuan untuk memperbaiki permasalahan dan orientasi terhadap karyawan baru. Sehingga strategi pengelolaan sumber daya manusia yang bergerak di bidang pengoperasian dapat terlaksana dan pengembangan jasa air PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi menjadi salah satu yang terbaik di Indonesia. Untuk itu, PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi melakukan strategi pengelolaan sumber daya manusia sehingga kegiatan perusahaan dapat berjalan secara efektif dan produktivitas kerja karyawan juga meningkat. Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian diatas, penelitian ini mengambil judul “**Analisis Efektivitas Pengelolaan SDM Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi Tahun 2022**”.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Sondang P. Siagian (Inu Kencana Syafie, 2016: 14) bahwa pengertian administrasi adalah: “Keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. **Sumber Daya Manusia** : Menurut Sutrisno (2017:3) bahwa, “sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya”.
3. **Manajemen Sumber Daya Manusia** : Menurut Kasmir (2016:2), “manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai)”. Manullang (2017:6) menyatakan bahwa Istilah sumber daya manusia atau kepegawaian, mengandung arti, yaitu: keseluruhan orang yang bekerja, pada suatu organisasi. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang menitikberatkan perhatiannya kepada soal-soal pegawai atau sumber daya manusia, di dalam suatu organisasi.
4. **Strategi** : Menurut webster’s new world dictionary strategi adalah sebuah keterampilan dalam mengelola atau merencanakan suatu taktik atau cara yang cerdas untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Michael E. Porter (dalam Usmara, 2013: 143), strategi adalah menciptakan penyesuaian diantara aktivitas- aktivitas yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dimana keberhasilan suatu strategi tergantung pada melakukan banyak hal yang baik, tidak hanya beberapa dan menintegrasikannya.
5. **Produktivitas Kerja** : Menurut Hasibuan (2010) Produktivitas kerja merupakan perbandingan yang dimiliki baik secara perorangan maupun tim didalam organisasi tersebut. Produktivitas merupakan kemampuan karyawan dalam mencapai tugas tertentu sesuai standar, kelengkapan, biaya, kecepatan sehingga pemanfaatan sumber daya manusia yang efisien dan efektif dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi secara keseluruhan.
6. **Efektivitas** : menurut Richard M Steers dalam Khaerul Umam, buku Manajemen Organisasi (2012:350) efektivitas adalah sejauh mana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasaran. Efektivitas adalah suatu kriteria untuk menyeleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang

direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, lepas dari pertimbangan efisiensi.

### **Kerangka Pemikiran**

Suatu perusahaan pasti mempunyai tujuan agar perusahaannya lebih berkembang. Untuk mencapai tujuannya ini maka direncanakan kegiatan-kegiatan atau strategi-strategi yang selanjutnya dalam melaksanakan kegiatan tersebut diperlukan SDM yang berkualitas baik. Dalam meningkatkan Produktivitas kerja karyawan yang profesional dan berkualitas, maka perusahaan melakukan strategi pengelolaan SDM melalui pendidikan dan mengadakan pelatihan-pelatihan terhadap karyawan. Karena melalui pendidikan dan pelatihan para karyawan akan menjadi lebih terampil. Jika pendidikan dan pelatihan merupakan solusi terbaik maka perusahaan harus memutuskan strategi pelatihan yang tepat yang bagaimana harus dijalankan agar dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Menurut Wirawan, (2015:193-195), Program pengembangan Sumber Daya Manusia banyak jenisnya baik yang dilaksanakan secara formal atau informal, baik yang dilaksanakan di dalam maupun di luar organisasi. Akan tetapi, secara umum program tersebut dapat dikelompokkan menjadi: pelatihan (training), pendidikan (education), dan pengembangan (development) karyawan.

Indikator Efektivitas menurut Dunn dalam Martadani, P. D. & Hertati, D (2019) menyebutkan beberapa variabel-variabel yang dapat dijadikan alat untuk melihat efektivitas dengan menggabungkan macam-macam model sebagai berikut:

1. Efisiensi (efficiency)
2. Kecukupan (adequacy),
3. Perataan/Kesamaan (equity),
4. Responsivitas (responsiveness)
5. Ketepatan (appropriateness).

Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan meningkat atau tidak diperlukan penilaian produktivitas. Penilaian produktivitas dapat dilakukan dengan melihat beberapa indikator. Menurut Burhanuddin Yusuf (2015) produktivitas dapat diukur melalui beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan, konsep pengetahuan lebih berorientasi pada inteligensi, daya pikir dan penguasaan ilmu. Pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non – formal yang memberikan kontribusi pada seseorang didalam pemecahan masalah, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan, sehingga seorang karyawan diharapkan mampu melakukan pekerjaan secara produktif.
2. Keterampilan, yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu yang bersifat kekayaan. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis. Dengan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif.
3. Kemampuan, konsep ini jauh lebih luas karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemauan.
4. Sikap, merupakan suatu kebiasaan yang dimiliki pola. Pola tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungan dengan perilaku kerja seseorang. Perilaku manusia ditentukan oleh sikap – sikap yang telah tertanam dalam diri karyawan sehingga dapat mendukung kerja yang efektif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Indriantoro dan Supomo (2013: 12) merupakan paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah- masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks dan rinci. Penelitian ini dengan mengumpulkan data-data pada objek penelitian. Penelitian kualitatif memiliki karakteristik bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memecahkan masalahnya berdasarkan data-data yang ada, melakukan penyajian data, menganalisis dan menginterpretasikan. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada pemecahan masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian berupa wawancara kemudian dilakukan interpretasi, dicari makna dan kesimpulan. Penulis melakukan wawancara terbuka terhadap para informan yang telah ditentukan sebelumnya. Penulis menginterpretasikan jawaban yang diberikan oleh informan, sehingga penulis dapat menarik kesimpulan mengenai analisis efektivitas pengelolaan SDM dalam upaya peningkatan produktivitas kerja pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi Tahun 2022 serta hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan. Dari penelitian yang dilakukan penulis mendapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

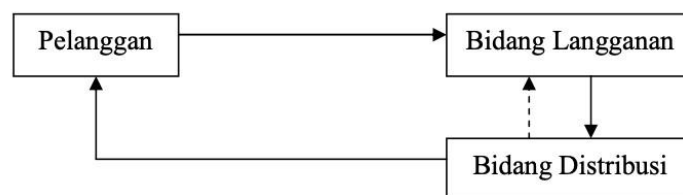
Hasil penelitian berupa wawancara kemudian dilakukan interpretasi, dicari makna dan kesimpulan. Penulis melakukan wawancara terbuka terhadap para informan yang telah ditentukan sebelumnya. Penulis menginterpretasikan jawaban yang diberikan oleh informan, sehingga penulis dapat menarik kesimpulan mengenai analisis efektivitas pengelolaan SDM dalam upaya peningkatan produktivitas kerja pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi Tahun 2022 serta hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan.

#### 2. Observasi

##### 1) Prosedur Keluhan Pelayanan Digital di PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kab. Bekasi

Prosedur menyampaikan keluhan yang dilakukan oleh pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun adalah sebagai berikut:

Gambar IV.3  
Prosedur Keluhan Pelayanan Distribusi PDAM Tirta Bhagasasi Tambun Kabupaten Bekasi



Sumber : PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun

Dari bagan di atas dapat dijelaskan bahwa pelanggan melaporkan keluhannya kepada pihak PDAM Tambun melalui Bidang Langganan terlebih dahulu, keluhan disampaikan secara langsung dengan datang sendiri maupun melalui telepon yang akan diterima oleh Operator Bidang Langganan. Bidang Langganan menerima keluhan yang disampaikan pelanggan dan Pelanggan, mengelompokkan permasalahan tersebut. Jika keluhan tersebut berhubungan dengan Bidang Distribusi, maka Bidang Langganan akan memberitahukan keluhan pelanggan beserta data pelanggan yang lengkap dengan menyebutkan nama dan alamat lengkap pelanggan agar Bidang Distribusi bisa segera mendatangi rumah pelanggan untuk memeriksa keluhan dan memperbaiki kerusakan. Setelah Bidang Distribusi selesai memeriksa dan memperbaiki kerusakan yang dikeluhkan pelanggan, maka Bidang Distribusi harus melaporkan kepada Bidang Langganan bahwa masalah tersebut telah dikerjakan.

2) Jenis-jenis pengelompokan pelanggan PDAM Tambun Kabupaten Bekasi

Jenis-jenis pengelompokan pelanggan yang ada di Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi, yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel IV.18

Tabel Jenis Pengelompokan Pelanggan

No	Kelompok Pelanggan	Pelanggan
1	I	Sosial Umum (S1)
		Sosial Khusus (S2)
2	II	Rumah Tangga 1 (R1)
		Rumah Tangga 2 (R2)
		Rumah Tangga 3 (R3)
		Rumah Tangga 4 (R4)
3	III	Sekolah (P1)
		Pemerintahan (P2)
4	IV	Niaga 1 (N1)
		Niaga 2 (N2)

Sumber : PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun

Berdasarkan kelompok-kelompok pelanggan yang ada di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kelompok I terdiri dari:

- 1) Sosial Umum (S1), meliputi: Hydrant Umum, KM/WC Umum Non Komersil dan Terminal Air.
- 2) Sosial Khusus (S2), meliputi: Panti Asuhan, Yayasan Sosial dan Tempat Ibadah.

2. Kelompok II terdiri dari:
  - 1) Rumah Tangga 1 (R1) adalah rumah tangga dengan tipe < 21 m<sup>2</sup> b. Rumah Tangga 2 (R2) adalah rumah tangga dengan tipe ≥ 21 m<sup>2</sup>
  - 2) Rumah Tangga 3 (R3) adalah rumah tangga dengan kegiatan usaha kecil yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi dan atau rumah tangga yang berada pada lokasi pengembangan pelayanan, seperti: Wartel ≤ 3 KBU, Warung Rokok, Warung Makan (tidak permanen), Toko Kecil (tanpa identitas nama toko), Usaha Indekos/Asrama ≤ 3 kamar, Penjahit (tidak mempunyai karyawan), Salon (tidak mempunyai karyawan) dan Laundry (sebagai pengepul).
  - 3) Rumah Tangga 4 (R4) adalah rumah tangga dengan kegiatan usaha yang berada di Jalan Kota atau Jalan Propinsi atau Jalan Nasional dan atau rumah tangga yang terletak pada lokasi perumahan yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi dengan tipe ≥ 54 m<sup>2</sup> dan atau rumah tangga yang berada pada lokasi pengembangan pelayanan, seperti: Wartel ≥ 3 KBU, Warung Rokok, Warung Makan (tidak permanen), Toko Kecil (tanpa identitas nama toko), Usaha Indekos/Asrama ≥ 3 kamar, Penjahit (tidak mempunyai karyawan), Salon (tidak mempunyai karyawan) dan Laundry (sebagai pengepul).
3. Kelompok III terdiri dari:
  - 1) Sekolah (P1) meliputi: Play Group, Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) atau Sederajat, Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau Sederajat, Sekolah Menengah Atas (SMA) atau Sederajat dan Perguruan Tinggi (Akademi, Institut, Sekolah Tinggi, Universitas) atau Sederajat.
  - 2) Pemerintahan (P2) meliputi: sarana milik Instansi Pemerintah, sarana milik Instansi kepolisian, dan sarana milik Instansi TNI.
4. Kelompok IV terdiri dari:
  - 1) Niaga 1 (N1) meliputi: BUMD, praktek dokter (Umum, Spesialis, Gigi, Hewan), kantor profesi (Notaris, PPAT, Pengacara, Penasihat Hukum, Akuntan Publik, Psikolog, Konsultan Tanah, Konsultan Pajak, Kontraktor, Konsultan Bangunan), Lembaga/Yayasan/Organisasi Non Sosial, Rumah Makan, praktek bidan, Apotek dan Toko Obat, Salon, Rias Pengantin, Potong Rambut, Asrama/Indekost, Studio Photo, Optical, Losmen, Hotel Non Bintang, Catering, Panti Pijat, Gedung Olah Raga, Stasiun Radio Swasta, Penjahit/Konveksi, Sanggar Kebugaran, KM/WC yang dikomersilkan, Travel Agent, Bus, Kereta Api, Pesawat Terbang, Kapal Laut, Biro Perjalanan, Kursus, Usaha Persewaan Sepeda Motor/mobil, Warung Air, Laundry/Binatu, Bengkel dan Tempat Cucian Sepeda Motor, Home Stay dan Warnet.
  - 2) Niaga 2 (N2) meliputi: BUMN, Kantor Instansi Swasta (Bank, Asuransi, Koperasi, Lembaga Pembiayaan/Leasing, Developer, Pemasaran, Distributor), Badan Usaha Swasta baik Badan yang tidak berbentuk Badan Hukum maupun yang berbentuk Badan Hukum, Dealer Sepeda Motor dan Dealer Mobil, Rumah Sakit dan Klinik Swasta, Hotel Berbintang, Restaurant, Gedung Pertemuan, Balai Pengobatan, Laboratorium Swasta, Tempat Hiburan (Billiard, Karaoke, Pub, Diskotik, Kafe, Bioskop), Bengkel dan Tempat Cucian Mobil, Pompa Bensin, Percetakan, Toserba, Supermarket, Plaza, Swalayan, Mall, Mega Mall, Super Mall, Lembaga Pendidikan, Usaha Peternakan, Pabrik, Usaha Air Mineral, Usaha Air Minum Isi

Ulang, Kolam Renang Swasta, Stasiun Televisi Swasta, Kantor Penerbitan Surat Kabar dan Majalah dan Gedung Pertunjukan.

## Pembahasan

### 1. Efektivitas Pengelolaan SDM Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi Tahun 2022.

#### 1) Kecukupan

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan diatas mengenai kecukupan dimana menurut informan hal yang dilakukan dalam meningkatkan kompetensi dengan memberikan pelatihan, Selain kemudian divisi SDM juga melakukan rotasi pegawai dari Pusat, Cabang ataupun KCP dengan tujuan kemampuan dan kompetensi dari karyawan dapat berkembang. Selain itu Memberikan penghargaan kepada karyawan. Di setiap bulannya pegawai akan dinilai, unsur yang dinilai diantaranya loyalitas, kecakapan, kesehatan, kerjasama, kerajinan, prestasi kerja dan kejujuran selain itu pembinaan pegawai, merupakan cara untuk memberikan penghargaan melalui kenaikan pangkat kepada pegawai yang berprestasi dan mengabdikan kepada PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

#### 2) Efisiensi

Berdasarkan wawancara dan observasi langsung dilapangan, dimana pertanggungjawaban kinerja pegawai di PDAM Tirta Bhagasasi, yaitu setiap bulannya pegawai akan dinilai meliputi 7 unsur penilaian, Strategi yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja pegawai dengan memberikan pelatihan. faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan produktivitas kerja diantaranya yaitu lingkungan kerja yang aman dan nyaman. . Saat ini sudah dilakukan mekanisme reward, salah satunya dengan pemberian kenaikan gaji jika pegawai memiliki nilai yang bagus pada evaluasi penilaian pegawai. Tempat kerja yang nyaman, fasilitas yang memadai dan adanya dorongan di antara pegawai dapat meningkatkan produktivitas kerja. Dalam Pelaksananya, PDAM juga menggunakan aplikasi My B untuk memudahkan karyawan dan mengetahui tingkat kedisiplinan.

#### 3) Indikator Ketepatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, Saat ini ada beberapa permasalahan dalam pengelolaan pegawai diantaranya yaitu ketidakdisiplinan pegawai dan ketidakpatuhan terhadap aturan yang sudah ditetapkan di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi, hambatan dan tantangan dalam distribusi pelayanan air yaitu, saat ini sudah banyak pembangunan perumahan baru sehingga wilayah pelayanan air bersih PDAM Tirta Bhagasasi akan meningkat, sementara volume air baku yang tersedia belum mencukupi. Dasar penentuan kebijakan pengelolaan pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi yaitu berdasarkan peraturan direksi PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi nomor 30/Kep/PDAM/Bks/III/2019 tentang Peraturan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bhagasasi Bekasi. .

#### 4) Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung dilapangan, Pada tahun ini sudah dilaksanakan mengenai webinar efektivitas penanganan pengaduan konsumen yaitu pada tanggal 31 Januari 2022, selain itu sudah dilaksanakan pelatihan customer service pada tanggal 13 Juni 2022. PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi sudah memiliki SOP tersebut,



sehingga staf hubungan pelanggan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

5) Kesamaan

Pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan dari beberapa bagian, diantaranya: Teknik: NRW (Pengendalian Kehilangan Air) Hubungan langganan: Layanan Prima, CS, dan Efektivitas IPA: Pengujian Kualitas Air. Untuk SOP pengelolaan pegawai dibuatkan oleh Pusat dan dapat diimplementasikan oleh PDAM Tirta Bhagasasi baik cabang maupun KCP.

**2. Hambatan Pengelolaan SDM dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi Tahun 2022**

- 1) Hambatan yang terjadi pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun yaitu belum yaitu ketidakdisiplinan pegawai dan ketidakpatuhan terhadap aturan yang sudah ditetapkan di PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kab. Bekasi.
- 2) Hambatan lainnya yaitu penempatan karyawan pada saat recruitment belum berdasarkan background pendidikan atau skill yang dimiliki karyawan tersebut.

**3. Upaya Yang Dilakukan Dalam Menghadapi Hambatan dalam Pengelolaan SDM Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja Pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi Tahun 2022**

Adapun upaya yang dilakukan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan Pelatihan yang sesuai dengan job desk karyawan dalam upaya peningkatan skill
- 2) Upaya pendisiplinan karyawan dengan adanya aplikasi My Bhagasasi untuk absensi

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya peningkatan produktivitas kerja pada PDAM Tirta Bhagasasi Tambun Kabupaten Bekasi. Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam analisis yang dilakukan produktivitas sudah baik, dimana dalam indikator kecukupan sudah dilakukan upaya dengan pelatihan, efisiensi karyawan masih kurang baik dengan kinerja dan fasilitas yang masih kurang baik namun sudah dilaksanakan mekanisme reward untuk meningkatkan kinerja, dalam indikator ketepatan masih kurang baik, dimana tingkat kedisiplinan pegawai terhadap kepatuhan yang masih kurang untuk responsivitas sudah baik, telah dilaksanakan berbagai pelatihan dan bimtek untuk meningkatkan responsivitas karyawan, tingkat kesamaan cukup baik karena pelatihan sudah disesuaikan dengan kebutuhan lapangan.
2. Hambatan yang terjadi pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi adalah ketidakdisiplinan pegawai dan ketidakpatuhan terhadap aturan yang sudah ditetapkan di PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kab. Bekasi dan penempatan karyawan pada saat recruitment belum berdasarkan background pendidikan atau skill yang dimiliki karyawan tersebut
3. Upaya yang dilakukan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Tambun Kabupaten Bekasi adalah Memberikan Pelatihan yang sesuai dengan job desk karyawan dalam upaya peningkatan skill selain itu Upaya pendisiplinan karyawan dengan adanya aplikasi My Bhagasasi untuk absensi

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Assauri, Sofjan. 2011. Manajemen Dasar Konsep dan Strategi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- BSIAN. 2016. Pengembangan model dan story inovasi tata kelola pemerintahan & pelayanan publik. Jakarta: Intan
- Danim. 2012. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta : Rineka. Cipta
- Dewanto, Wawan. 2014. Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan. Yogyakarta: Andi Offset
- Hardiansyah. 2012. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava media.
- Sangkala. 2014. Innovative Governance Konsep dan aplikasi. Surabaya : Capiya Publishing.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Grafindo Persada.
- Kanth, M. Prudhvi, S. Maanasa, T. Naga Rupesh. 2014. Design of Water Distribution Network by using EPANET Software. Vijayawada: ELK Asia Psific Journals –Special Issue, ISBN 978-81-930411-5-4.
- Rossman. Lewis A. 2012. Buku Manual Program Epanet Versi Bahasa Indonesia. Sumber: Ekamitra Engineering.
- Salim, Syahrums. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Cita Pustaka Media.
- Sangkala. 2014. Innovative Governance Konsep dan aplikasi. Surabaya : Capiya Publishing.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal :

- Alfajar Yahya. 2016. Evaluasi Jaringan Distribusi Untuk Optimalisasi Pelayanan Air bersih Wilayah Reservoir Jan PDAM Kota Ternate Jurnal administrasi negara: LAN22 (3). P 99-106
- Iftikar Rizkia Nugraha. 2017. Evaluasi Sistem Distribusi Air Minum PDAM Tirta Kerta Raharja Cabang Teluk Naga Kabupaten Tangerang. eJurnal ilmu pemerintahan. 3 (3). P 1472-1486
- Mardianto Michinen. 2019. Evaluasi Sistem Distribusi PDAM Tirta Dharma Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang. eJurnal administrasi publik Vol 3 no. 11 hal 1814-1820
- Silvia Risma Alviyani. 2019. Evaluasi Sistem Pengolahan dan Distribusi Air Bersih PDAM Kota Probolinggo g. eJurnal seminar nasional sains dan teknologi ISSN 2685-6875
- Martheana Kencanawati. 2021. Evaluasi Sistem Jaringan Distribusi PDAM di Jalan Pembangunan Kota Balikpapan. Jurnal Transukma Vol. 03 No. 02 hal 89-99
- Stefanus Santosa. 2020. Evaluation Of Clean Water Supply Systems Of Darul Hikmah Mosque. Jurnal Pengembangan Teknik Sipil Vol. 25 No.01
- Evaluation Of Clean Water Supply Systems Of Darul Hikmah Mosque

Sumber lainnya :

Direktorat Jenderal Cipta Karya. 1998. Air Bersih. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum.

Departemen Kimpraswil. 2003. Pedoman atau Petunjuk Teknik dan Manual: Air Minum. Perkotaan Bagian: 6 (Volume I). Jakarta: Balitbang.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 tanggal 19 April 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

KepmenPAN Nomor 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

KepmenPAN nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.

Undang-Undang No. 5 Tahun 1974, tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, tentang Pelayanan Publik.