

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA BHAGASASI CABANG RAWALUMBU UTARA BEKASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH

Diah Tri Solehati¹, Edward Efendi Silalahi², Hasanuddin³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

ARTICLE INFO

Article history:

Received: February 2025

Revised: February 2025

Accepted: February 2025

Available online

Korespondensi: Email:

¹202110325022@mhs.ubharajaya.ac.id

²edward.efendi@dsn.ubharajaya.ac.id

³hasanuddin@dsn.ubharajaya.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

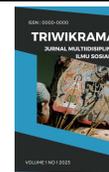
Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teori kinerja Stephen P. Robbins (1996), yang mencakup faktor pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan pegawai. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan lima informan strategis di cabang tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan formal berkontribusi terhadap kompetensi teknis pegawai, pengalaman kerja meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani tantangan operasional, serta pengetahuan memperkuat kapasitas dalam meningkatkan kualitas layanan air bersih. Namun, terdapat kendala dalam aspek pelatihan lanjutan dan pembaruan infrastruktur yang mempengaruhi efisiensi operasional. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan pelatihan berkala, pembaruan teknologi, serta pengembangan kebijakan untuk mendukung efisiensi distribusi air bersih.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Perumda Tirta Bhagasasi.

PENDAHULUAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dikelola dengan baik. Ketersediaan air bersih yang cukup dan bermutu merupakan syarat utama bagi kesehatan masyarakat, sanitasi lingkungan, dan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, diperlukan ketersediaan air dengan kualitas yang memadai karena kemajuan sektor pembangunan masyarakat akan didukung oleh kecukupan pasokan air (Astuti et al., 2024). Pengelolaan dan penyediaan air bersih menjadi tanggung jawab penting bagi Pemerintah Daerah melalui Perusahaan Umum Daerah (PDAM) atau yang saat ini disebut sebagai Perumda. Tujuan pokok berdirinya Perumda Tirta Bhagasasi KCP Rawalumbu adalah untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayah Rawalumbu, serta menyediakan dan memberikan pelayanan air bersih. Tidak hanya itu, tujuan lain yang juga ada adalah mengembangkan perekonomian untuk mendukung pembangunan daerah dengan memperluas kesempatan kerja dan meraih keuntungan sebagai sumber bagi pendapatan daerah.

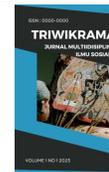


Perumda Tirta Bhagasasi adalah salah satu perusahaan daerah yang memiliki tugas untuk menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat di kawasan Bekasi dan sekitarnya. Sebagai penyedia layanan publik, Perumda Tirta Bhagasasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Sementara itu, standar air bersih yang aman untuk dikonsumsi adalah tidak berbau, berwarna jernih dan tidak memiliki endapan di bagian bawah air (Siswanto & Nurahndayanti, 2022).

Cabang Rawalumbu Utara adalah salah satu unit operasional Perumda Tirta Bhagasasi yang memiliki area pelayanan yang cukup besar. Namun, dalam pelaksanaannya, cabang ini mengalami beberapa tantangan dalam pelayanan, seperti kualitas air yang keruh, distribusi yang tidak lancar, serta infrastruktur yang sudah tua. Usaha yang dilakukan untuk menjelaskan permasalahan sehingga memberikan peningkatan mutu pelayanan adalah melalui penerapan budaya disiplin kerja pegawai di kantor maupun di lapangan, agar mutu pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi diakui positif oleh pelanggan. Dengan penerapan disiplin kerja pegawai, pelayanan kepada masyarakat dalam mendapatkan air bersih yang berkualitas dan sehat juga dapat dilakukan, sehingga dapat memenuhi semua kebutuhan rumah tangga atau industri, dan kemudian dapat mendukung perkembangan ekonomi serta kesehatan masyarakat (Rustam et al., 2021). Kualitas air yang keruh adalah tanda adanya partikel yang tersuspensi di dalam air, seperti lumpur, tanah liat, atau bahan organik. Kekeruhan air tidak hanya mengganggu tampilan dan kenyamanan pengguna, tetapi juga berisiko menimbulkan masalah kesehatan jika dikonsumsi dalam waktu lama. Faktor-faktor yang menyebabkan kekeruhan dapat bervariasi, termasuk kondisi sumber air baku yang tidak baik, proses pengolahan air yang tidak maksimal, hingga adanya endapan dalam jaringan pipa distribusi. Hal ini mengharuskan perhatian khusus terhadap infrastruktur dan teknologi yang digunakan oleh Perumda. Dalam konteks perubahan iklim, Perumda perlu mempertimbangkan ketahanan terhadap perubahan lingkungan, seperti kekeringan atau banjir yang dapat mempengaruhi pasokan air. Adanya peraturan dan kebijakan pemerintah terkait kualitas air minum yang mendorong perusahaan air minum untuk melakukan analisis kualitas layanan agar setara dengan standar pelayanan yang ditetapkan (Astuti et al., 2024). Masalah ini memerlukan solusi yang menyeluruh, mulai dari peningkatan kualitas sumber air baku hingga pengoptimalan proses pengolahan dan pemeliharaan jaringan pipa.

Distribusi air yang tidak lancar juga merupakan masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan. Gangguan distribusi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kebocoran pipa, kerusakan pompa, atau fluktuasi tekanan air. Ketidاكلancaran distribusi air tentunya sangat mengganggu aktivitas sehari-hari masyarakat dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi. Kualitas layanan merupakan faktor yang dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan (Astuti et al., 2024).

Tuntutan masyarakat yang semakin rumit merujuk pada meningkatnya harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik, masyarakat saat ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terkait efisiensi dan kemudahan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Dalam konteks ini, kompetensi menjadi sangat krusial dalam pelayanan publik karena memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan yang cukup untuk memberikan layanan berkualitas



(Chafidoh Siti, 2024). Kinerja yang maksimal adalah faktor penting untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi yang telah ditentukan. Dengan demikian, organisasi melakukan evaluasi penilaian kinerja pegawai agar dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik.

Penelitian ini berfokus pada analisis kinerja pegawai Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara dalam rangka peningkatan mutu pelayanan air bersih, terutama berkaitan dengan masalah air keruh, distribusi air yang tidak lancar, serta infrastruktur yang sudah tua. Penelitian ini bertujuan untuk mengenali faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan memberikan saran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Perumda Tirta Bhagasasi.

TINJAUAN PUSTAKA

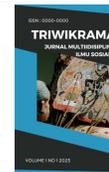
Kinerja Pegawai

Salah satu komponen krusial dalam MSDM adalah kinerja pegawai, yang menggambarkan seberapa efektif seorang pegawai menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Kinerja merupakan hasil dari proses yang telah disebutkan dan diukur dalam jangka waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya (Gerung et al., 2022). Kinerja merujuk pada kuantitas dan kualitas hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas utama dan fungsinya berdasarkan norma, standar operasi prosedur, kriteria, dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku di dalam organisasi (Suciati et al., 2022).

Kinerja pegawai adalah salah satu faktor yang menentukan kesuksesan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya, pemimpin harus memperhatikan kinerja karyawan karena penurunan kinerja seluruh organisasi akan berdampak pada penurunan produktivitas. Kinerja pegawai merupakan hasil dari pekerjaan yang diraih oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang ditugaskan kepadanya guna mencapai sasaran kerja. (Gerung et al., 2022). Semua organisasi serta perusahaan senantiasa akan berupaya untuk meningkatkan performa karyawan mereka demi mencapai tujuan.

Menurut Teori Stephen P Robbins (1996), elemen-elemen seperti pendidikan, pengetahuan, dan pengalaman memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan kinerja pegawai. Pelatihan dan pendidikan lanjutan adalah aspek yang krusial dalam suatu perusahaan atau organisasi (Novi Anisa Safitri et al., 2024). Pelatihan dan pendidikan yang berkualitas dapat memengaruhi cara pegawai memandang organisasi serta membantu mereka dalam bekerja dengan lebih efektif. Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang relevan dengan pekerjaannya cenderung lebih terampil dalam memecahkan masalah serta mengambil keputusan yang tepat ketika menghadapi tantangan profesional. Pelatihan yang efektif dapat memengaruhi cara pegawai memandang organisasi serta membantu mereka dalam melaksanakan pekerjaan mereka dengan lebih efektif.

Selain pendidikan dan pelatihan, pengalaman pegawai juga berpengaruh besar terhadap kinerja. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh seorang pegawai, semakin baik mereka dalam menangani berbagai situasi dan tantangan di tempat kerja. Untuk mengukur tingkat pengalaman, Anda dapat mengevaluasi tingkat pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh seorang karyawan (Nurmega, 2022). Pengalaman memungkinkan pegawai untuk belajar dari



kesalahan dan keberhasilan yang lalu, sehingga mereka menjadi lebih efisien dan efektif. Selain itu, pengetahuan yang terus berkembang bersamaan dengan pengalaman khusus dan pengalaman tambahan memperkaya wawasan pegawai. Pengetahuan yang berkaitan dengan perubahan teknologi, metode, dan prosedur dalam perusahaan berkontribusi pada peningkatan kinerja serta produktivitas secara keseluruhan.

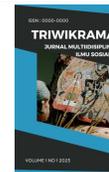
Penelitian yang dilakukan oleh berbagai ahli tentang kinerja karyawan menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pribadi seperti pendidikan, pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti lingkungan kerja, dukungan organisasi, dan kepemimpinan yang efektif. Pendidikan dan pelatihan yang bermutu memainkan peran penting dalam meningkatkan keterampilan karyawan, dan pengalaman yang berkelanjutan meningkatkan pengetahuan dan wawasan mereka, sehingga membuat mereka lebih efisien dan efektif dalam pekerjaannya.

Teori Stephen P. Robbins (1996) menekankan bahwa kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui manajemen sumber daya manusia yang baik, termasuk memberikan pelatihan yang tepat dan menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran berkelanjutan. Manajer yang memperhatikan pengembangan karyawan dan memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dapat memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja terbaik mereka. Oleh karena itu, agar suatu organisasi berhasil, sangat penting bagi perusahaan dan organisasi untuk menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam mengembangkan karyawannya melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang tepat. Hal ini mengarah pada peningkatan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan.

Perusahaan Umum Daerah

Pemerintah daerah mendirikan Perusahaan umum daerah untuk mengelola sumber daya dan menyediakan layanan kepada masyarakat. Perusahaan yang seluruh atau sebagian modalnya berasal dari kekayaan daerah disebut Perusahaan umum daerah, menurut (Undang-Undang No 5 Tentang Perusahaan Umum Pemerintah Daerah, 1962) menyatakan bahwa selain mengejar keuntungan, bisnis ini memiliki fungsi sosial dengan menyediakan layanan publik dan mendukung pembangunan daerah. Perusahaan yang didirikan oleh pemerintah daerah dan modalnya sebagian besar atau seluruhnya dimiliki oleh pemerintah daerah dikenal sebagai perusahaan daerah (Ramadhani & Maharani, 2021).

Secara ringkas, berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa perusahaan daerah (Perumda) memainkan peran ganda dalam masyarakat. Selain berorientasi komersial, Perumda juga berfungsi sebagai penyedia layanan publik yang penting dan berkontribusi terhadap pengembangan daerah. Perumda menghimpun sebagian besar atau seluruh modalnya dari aset daerah dan memiliki tanggung jawab sosial untuk memajukan kepentingan umum setempat dan mendukung pembangunan ekonomi dan infrastruktur. Oleh karena itu, keberhasilan Perumda tidak hanya diukur dari keuntungan finansial saja, tetapi juga dari dampak positifnya terhadap pelayanan publik dan pembangunan daerah.



Kualitas Pelayanan

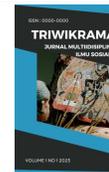
Kualitas pelayanan adalah semua jenis pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan segala keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi harapan pelanggan (Kasinem, 2020) dan Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaian yang sesuai dengan harapan pelanggan (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021).

Kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai usaha perusahaan untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Hal ini mencakup upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang unggul, sesuai dengan harapan pelanggan, dan menciptakan kepuasan pelanggan (Kasinem, 2020; Putri Sekti Ari & Hanum, 2021).

Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam melakukan kualitas pelayanan diantaranya (Ginting, 2023):

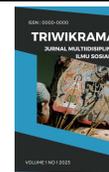
1. **Kepemimpinan.** Strategi mutu suatu perusahaan harus berinisiatif dan berkomitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan membimbing organisasi untuk meningkatkan kualitas kinerja.
2. **Pendidikan.** Pendidikan harus diberikan kepada semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak hingga karyawan operasional.
3. **Perencanaan Strategi.** Proses perencanaan strategis harus mencakup pengukuran dan sasaran mutu untuk memungkinkan perusahaan mencapai visi dan misinya.
4. **Review.** Salah satu alat yang paling efektif digunakan manajemen untuk mengubah perilaku organisasi adalah *review*. Dengan adanya *review*, akan semakin mudah untuk melihat kondisi organisasi.
5. **Komunikasi.** Proses komunikasi organisasi dengan karyawan dan pelanggan dapat mempengaruhi penerapan strategi kualitas dalam organisasi.
6. **Total Human Reward.** Penghargaan dan pengakuan merupakan faktor penting ketika menerapkan strategi kualitas. Semua karyawan yang berprestasi harus diberi penghargaan atas prestasinya. Dengan cara ini kita dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, kebanggaan, dan rasa memiliki setiap anggota organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.



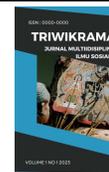
Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

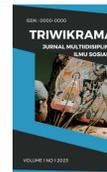
NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN DAN PERBEDAAN
1	(Aprilia et al., 2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.	Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan air PDAM Unit Dampit tergolong baik dari aspek sarana dan prasarana, kecepatan, ketanggapan, serta kesopanan dalam menangani keluhan pelanggan. Namun, pelanggan melaporkan bahwa kualitas air tidak memuaskan, dengan jumlah air yang minim dan tercium bau obat. Faktor penghambat operasional mencakup kondisi pipa dan sumur cadangan yang berpotensi menghalangi aliran air ke rumah pelanggan, mengakibatkan air sedikit. Faktor musim juga memengaruhi kualitas air karena aliran air PDAM terhambat selama musim kemarau.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan Perumda yang salah satu variabelnya membahas tentang Kualitas Pelayanan. Selain itu, metode penelitian yang digunakan juga sama dengan peneliti yaitu kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada lokasi penelitian, variabel yang berbeda dengan peneliti yaitu dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.



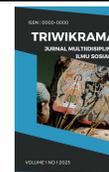
2	(Fetni et al., 2023).	Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, jenis data berupa data sekunder dan data ini berasal dari sumber eksternal, yaitu Pemerintah daerah, dan survei yang dilakukan terhadap pelanggan PDAM di Kecamatan Tirawuta.	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Simbune tergolong cukup baik, namun diperlukan peningkatan pada sarana dan prasarana.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilaksanakan adalah mengenai Perumda yang salah satu variabelnya membahas tentang Kualitas Layanan dan Pelayanan Air Bersih. Serta metode penelitian sejalan dengan peneliti yaitu kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokasi penelitian.
3	(Wulandari, 2019)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.	Metode kualitatif, data yang diambil berupa data primer, teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi.	Hasil studi ini menunjukkan bahwa implementasi peningkatan layanan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Galuh di Kabupaten Ciamis telah dilaksanakan untuk memenuhi permintaan air bersih masyarakat. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, di antaranya adalah belum terwujudnya usulan pelatihan dan pendidikan.	Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang dilakukan adalah mengenai PDAM yang salah satu variabelnya membahas tentang Kualitas Pelayanan Air Bersih serta metode penelitian yang sama dengan peneliti yaitu kualitatif.



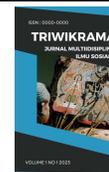
				<p>Kekurangan sumber daya manusia, serta kurangnya fasilitas pendukung seperti pompa air dan alat penyaring. Di samping itu, terdapat kebutuhan untuk memperbarui peralatan yang ada.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah lokasi penelitian.</p>
4	(Hasan, 2022)	<p>Analisis Efisiensi dan Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane.</p>	<p>Metode analisis data menggunakan kualitatif deskriptif, jenis data berupa data primer. Pengumpulan data observasi dan wawancara.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efisiensi dan efektivitas kinerja pelayanan PDAM Tirta Agara Kutacane masih belum mencapai hasil yang optimal dan belum sesuai dengan harapan. Pemanfaatan sumber daya alam untuk meningkatkan pelayanan publik juga perlu ditingkatkan. Untuk memastikan kelangsungan hidup perusahaan yang lebih baik, dukungan dari pemerintah sangat diperlukan, baik dalam bentuk permodalan maupun kebijakan, agar kinerja pelayanan dapat meningkat.</p>	<p>Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah tentang Perumda yang variabelnya membahas Kinerja dan Pelayanan. Selain itu, metode penelitian yang digunakan sama dengan peneliti yaitu kualitatif.</p> <p>Perbedaannya dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah lokasi penelitian dan Efisiensi serta Efektivitas.</p>



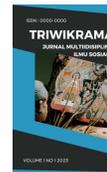
5	(Desy Lintong et al., 2024)	Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM Minahasa di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan	Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Minahasa telah berjalan dengan baik. Namun, ada kekurangan dalam hal empati, di mana pegawai kurang menunjukkan perhatian terhadap keinginan pelanggan. Di sisi lain, indikator kualitas lain seperti bukti fisik (<i>tangible</i>), keandalan (<i>reliability</i>), tanggung jawab (<i>responsibility</i>), dan jaminan (<i>assurance</i>) telah memenuhi standar yang baik. Beberapa faktor yang mendukung pelayanan tersebut antara lain kesadaran, regulasi, struktur organisasi, tingkat pendapatan, keterampilan, serta fasilitas yang tersedia.	<p>Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang dilakukan adalah mengenai Perumda yang salah satu variabelnya membahas tentang Kualitas Pelayanan Air Bersih. Selain itu, metode penelitian sama dengan peneliti yaitu kualitatif.</p> <p>Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah lokasi penelitian, metode yang digunakan berbeda dengan peneliti yaitu kuantitatif, serta salah satu variabelnya berbeda dengan peneliti yaitu Produktivitas Pegawai.</p>
---	-----------------------------	--	---	--	---



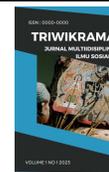
6	(Maulana, 2021)	Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Samboja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Hidayah Maulana).	Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pemahaman terkait tugas pokok dan fungsi (tupoksi) di PDAM Tirta Mahakam Samboja sudah cukup baik, terutama dalam aspek peningkatan kapasitas debit air dan jalur pipa. Inovasi yang diterapkan juga berjalan dengan baik, sejalan dengan semangat PDAM yang bersemangat terhadap pembaharuan. Selain itu, kecepatan kerja kontribusi tim telah mengalami peningkatan melalui pertemuan rutin setiap minggu, dan keakuratan pelaksanaan tugas juga menunjukkan perkembangan yang positif. Namun, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kinerja PDAM, salah satunya adalah kurangnya pemahaman karyawan mengenai teknologi, yang membuat pelayanan di PDAM Tirta Mahakam Samboja belum optimal.	<p>Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan PDAM yang variabelnya membahas tentang Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan. Di samping itu, metode penelitian yang digunakan sama dengan peneliti yaitu kualitatif.</p> <p>Adapun perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada lokasi penelitian.</p>
---	-----------------	--	--	--	--



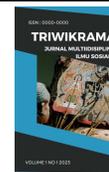
7	(Syaiful Madjid, Jainudin Lapandewa , 2024)	Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Pelayanan Penyaluran Air Bersih (Studi di Kelurahan Moya RT 05- RT 08 Kecamatan Ternate Tengah).	Metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan bantuan data sekunder.	Penelitian menunjukkan bahwa sistem air bersih di Kelurahan Moya, khususnya di RT 05– RT 08 Kecamatan Ternate Tengah, masih dianggap kurang efektif. PDAM Ternate Tengah hanya dapat dianggap berhasil dan efektif jika masyarakat memiliki akses air yang merata. Saat ini, upaya penyediaan air bersih terbatas pada penyambungan pipa yang difokuskan pada setiap RT di Kelurahan Moya. Namun, masyarakat mengharapkan instalasi penyaluran air dapat mencapai semua rumah, terutama di RT 05 sampai RT 08. Meskipun demikian, PDAM Ternate Tengah terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan air bersih dengan memanfaatkan mobil tangki untuk mendistribusikan air melalui metode dorong. Namun, pelayanan ini belum dapat memenuhi semua harapan masyarakat.	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah tentang PDAM yang variabelnya membahas mengenai Kinerja dan Pelayanan Air Bersih. Selain itu, metode penelitian yang digunakan juga sama dengan peneliti, yaitu kualitatif.</p> <p>Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada lokasi penelitian.</p>
---	---	---	--	---	---



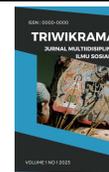
8	(Prasetyono & Diana, 2022)	Strategi Peningkatan Pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.	Studi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan PDAM Giri Tirta masih harus diperbaiki. Peneliti merekomendasikan berbagai strategi berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada. Di antara usulan tersebut adalah meningkatkan otomatisasi pengendalian kualitas, mengembangkan dan memperbaiki sistem informasi layanan, memberikan edukasi kepada konsumen mengenai layanan pengaduan, membangun budaya mutu yang lebih baik, dan meningkatkan jumlah tenaga teknis yang berkemampuan tinggi.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah mengenai PDAM, salah satu variabelnya sama yaitu Peningkatan Pelayanan, serta metode penelitian sama dengan peneliti yaitu kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah tempat penelitian.
---	----------------------------	--	---	---	--



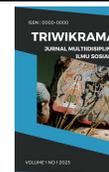
9	(Suratmojo et al., 2022)	Strategi PDAM dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun.	Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna masih kurang memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan, terutama dalam hal empati pegawai terhadap mereka. Pelayanan yang diberikan dirasakan belum mencukupi, khususnya terkait dengan pasokan air bersih. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PDAM Tirta Nusa memiliki strategi yang berfokus pada peningkatan pasokan air bersih bagi penduduk dengan target cakupan minimal 80%. Dengan demikian, PDAM Tirta Nusa diharapkan dapat meningkatkan pendapatan melalui peningkatan kuantitas dan kualitas layanan, serta tetap menjaga keberlanjutan lingkungan sekitar.	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah mengenai PDAM yang salah satu variabelnya membahas tentang Peningkatan Pelayanan Air Bersih, serta metode penelitian sama dengan peneliti yaitu kualitatif.</p> <p>Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah lokasi penelitian.</p>
---	--------------------------	---	--	---	--



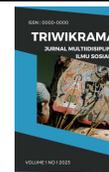
10	(Nelvianti et al., 2024)	Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Takawa Kabupaten Buton.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi.	Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai di kantor Perumdam Tirta Takawa Kabupaten Buton menyediakan layanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilaksanakan adalah terkait Perumda yang salah satu variabelnya membahas mengenai Kualitas Pelayanan, dan metode penelitian sama dengan peneliti yaitu kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah lokasi penelitian, salah satu variabelnya berbeda dengan peneliti yaitu Kepuasan Pelanggan.
11	(Prasetyo et al., 2023)	Peran Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi pada Kinerja Karyawan.	Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian kepustakaan dan data sekunder yang berasal dari artikel ilmiah.	Hasil studi mengindikasikan bahwa Gaya Kepemimpinan mempengaruhi Kinerja Karyawan dan Budaya Organisasi berkontribusi terhadap Kinerja Karyawan.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang salah satu variabelnya membahas tentang Kinerja Karyawan. Perbedaannya dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah tidak disebutkan



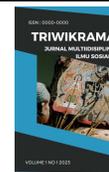
					objek penelitian, metode yang digunakan berbeda dengan peneliti yaitu kuantitatif, serta variabel yang dipakai berbeda yaitu Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi.
12	(Fauzi et al., 2022)	Peran Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dalam Organisasi di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (<i>Literature Review MSDM</i>).	Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif digunakan dalam pendekatan kepustakaan. Dan data sekunder yang berasal dari <i>Google Scholar</i> .	Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa fungsi komunikasi sangat krusial terhadap performa karyawan dalam sebuah organisasi sebagai medium penyampaian informasi dari pengirim ke penerima pesan, membangun komunikasi yang efektif dalam organisasi dengan salah satu metode komunikasi dari atas ke bawah, signifikansi peran lingkungan kerja organisasi untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan pada setiap individu demi menjaga peningkatan kinerja karyawan.	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang salah satu variabelnya membahas tentang Kinerja Karyawan. Serta metode penelitian sama dengan peneliti yaitu kualitatif.</p> <p>Perbedaan dengan penelitian ini dilakukan di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (<i>Literature Review MSDM</i>) dan variabel yang digunakan berbeda yaitu Komunikasi dan Lingkungan Kerja.</p>



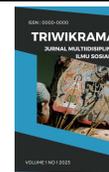
13	(Jumawan & Susanto, 2023)	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara.	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif, menggunakan data sekunder dan menggunakan pola pikir induktif.	Hasil studi ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di bandara. Penelitian tentang kepuasan penumpang dalam artikel ini secara khusus menyoroti variabel-variabel pendukung yang dapat meningkatkan kualitas layanan.	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang salah satu variabelnya membahas tentang Kualitas Pelayanan, serta metode penelitian sama dengan peneliti yaitu kualitatif.</p> <p>Perbedaan dengan penelitian ini dilakukan di Bandar Udara dan salah satu variabel yang digunakan berbeda yaitu Kepuasan Penumpang.</p>
14	(Supriadi et al., 2024)	Analisis Perbandingan Sistem Pendidikan Korea Selatan dengan Indonesia sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan.	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan data sekunder.	Hasil dari penelitian ini menghasilkan rangkaian langkah yang harus diambil untuk memperbaiki kualitas pendidikan. Langkah-langkah tersebut mencakup Studi Perbandingan, Penyusunan Kurikulum, Perbaikan Kurikulum, Pelatihan Guru, Pemantauan dan Evaluasi, Kolaborasi Internasional, dan juga Investasi dan Sumber Daya.	<p>Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang salah satu variabelnya membahas tentang Kualitas, serta metode penelitian sama dengan peneliti yaitu kualitatif.</p> <p>Perbedaan antara penelitian ini difokuskan pada pendidikan dan salah satu variabel yang digunakan berbeda yaitu</p>



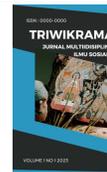
					Perbandingan Sistem Pendidikan.
15	(Lende et al., 2024)	Analisis Beban Kerja dan Kinerja Karyawan Bagian <i>Shipping Officer</i> pada PT. Inti Solusi Kargo.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa manajemen PT. Inti Solusi Kargo menerapkan insentif yang didasarkan pada kualitas, mengidentifikasi elemen yang berpengaruh terhadap kinerja, melaksanakan pengukuran kinerja secara berkala, standar waktu yang dapat diukur, penilaian kesesuaian waktu, peningkatan sarana dan SDM, program pengembangan SDM, pemberdayaan pegawai, serta penilaian proses kerja.	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang memiliki salah satu variabel terkait Kinerja Karyawan, serta metode penelitian yang digunakan sama dengan peneliti, yaitu kualitatif. Perbedaannya, penelitian ini dilaksanakan di PT. Inti Solusi Kargo dan salah satu variabel yang digunakan berbeda, yaitu Beban Kerja.
16	(Kholizah et al., 2024)	Analisis Kinerja Pegawai pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan.	Teknik analisa data pada penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif. Sumber Data berupa Data Primer dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan data pada penelitian	Hasil studi menunjukkan bahwa performa karyawan di sektor pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Babelan sudah memuaskan, dengan tanda-tanda produktivitas, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas berfungsi dengan baik meskipun masih terdapat	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang salah satu variabelnya membahas tentang Kinerja Pegawai, serta metode penelitian sama dengan peneliti yaitu kualitatif. Perbedaan dengan penelitian ini



			yaitu menggunakan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.	kekurangan. Namun, indikator mutu layanan masih perlu mendapatkan perhatian, terutama mengenai fasilitas yang belum memadai.	dilakukan di Kecamatan Babelan dan salah satu variabel yang digunakan berbeda yaitu Pelayanan Administrasi.
17	(Maulana et al., 2024)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Tarumajaya.	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa mutu pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Tarumajaya tergolong rendah, disebabkan oleh indikator dalam dimensi <i>Reliability</i> dan <i>Empathy</i> yang belum memenuhi standar pelayanan. Indikator yang menjadi masalah adalah minimnya penguasaan pegawai dalam memanfaatkan alat bantu pelayanan dan kurangnya sikap ramah pegawai dalam proses pelayanan.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang salah satu variabelnya membahas mengenai Kualitas Pelayanan, serta metode penelitian sama dengan peneliti yakni kualitatif. Perbedaan dengan penelitian ini dilakukan di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Tarumajaya dan salah satu kata yang digunakan berbeda yaitu Publik.
18	(Fauzi Achmad, Hassanudin et al., 2023)	Peran Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi pada Kinerja Karyawan.	Metode penelitian kualitatif kepustakaan dengan mengelola artikel ilmiah, yang dikutip berasal dari	Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara gaya kepemimpinan dan budaya organisasi dengan kinerja karyawan.	Persamaan penelitian ini yaitu Kinerja Karyawan dan metode penelitian. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.



			Mendeley dan Google Scholar		
19	(Nurlela Resma, Bintang Narpati, Wirawan Widjanarko, 2024),	Evaluasi Kerjasama Tim, Kompetensi SDM dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi,	Penelitian metode kuantitatif, sampel jenuh dan penyebaran kuesioner sebanyak 78 karyawan.	Hasil studi ini menunjukkan bahwa variabel kolaborasi tim memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi, dengan nilai t hitung yang lebih besar daripada t tabel ($5.178 > 1.992$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.	Persamaan penelitian ini yaitu Kinerja Karyawan. Perbedaannya terletak pada metodenya dan lokasi penelitian.
20	(Edward Efendi Silalahi & Laila Syahri Nurkharimah, 2022).	Pengaruh Sarana Prasarana dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.	Metode penelitian kuantitatif. Jumlah sampel ada 60 responden dengan menggunakan teknik <i>non-probability</i> sampling dengan teknik sampling jenuh.	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel sarana prasarana dan beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial. Selanjutnya, variabel sarana prasarana dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	Persamaan penelitian yaitu Kinerja Pegawai. Perbedaan terletak pada metode, analisis dan lokasi penelitian.



METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Perumda Tirta Bhagasasi. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup beberapa metode, yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan dengan pegawai yang memegang peran strategis dalam organisasi, seperti Kepala Cabang, Kepala Seksi Administrasi dan Keuangan, Kepala Seksi Teknik dan Operasi, Kepala Seksi Hubungan Langganan dan Pemasaran, serta Kepala Seksi Instalasi Pengolahan Air. Melalui wawancara ini, penelitian berupaya menggali informasi lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan, serta strategi-strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada pelanggan.

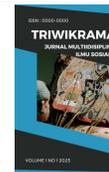
2. Observasi Langsung

Selain melakukan wawancara, penelitian ini juga mengadakan observasi langsung terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, terutama dalam proses pelayanan air bersih kepada masyarakat. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih objektif mengenai bagaimana pegawai menjalankan pekerjaan mereka, interaksi yang terjadi dengan pelanggan, serta sejauh mana efektivitas prosedur yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

3. Analisis Dokumentasi

Untuk melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, penelitian ini juga menganalisis berbagai dokumen terkait kebijakan dan prosedur pelayanan di Perumda Tirta Bhagasasi. Analisis dokumentasi ini mencakup kajian terhadap peraturan internal, pedoman kerja, serta standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan dalam proses pelayanan air bersih. Dengan data dokumentasi ini, penelitian dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai regulasi dan kebijakan yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Dengan menggabungkan ketiga teknik pengumpulan data ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika kerja pegawai serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan air bersih di Perumda Tirta Bhagasasi.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih dipengaruhi oleh tiga faktor utama:

1. Pendidikan

Sebagian besar pegawai memiliki latar belakang pendidikan yang relevan dengan bidang pekerjaannya. Pendidikan formal memberikan dasar kompetensi teknis, tetapi masih ada keterbatasan dalam pelatihan lanjutan.

2. Pengalaman

Pegawai yang mempunyai pengalaman kerja lebih lama menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam menangani masalah operasional. Pengalaman kerja membantu pegawai dalam memahami sistem distribusi air dan meningkatkan efisiensi saat menangani kendala di lapangan.

3. Pengetahuan

Pemahaman terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) sudah cukup baik di kalangan pegawai. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam penerapan inovasi baru, terutama yang berhubungan dengan teknologi pengolahan air bersih.

Selain itu, penelitian juga menemukan beberapa kendala utama yang mempengaruhi pelayanan air bersih, antara lain:

1. Kurangnya pelatihan teknis secara berkala bagi pegawai.
2. Infrastruktur yang sudah tua, yang mengakibatkan gangguan distribusi air.
3. Kurangnya pengawasan dan pemeliharaan rutin, yang berpengaruh pada kualitas layanan.

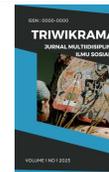
Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan pegawai berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Pendidikan memberikan dasar bagi pegawai dalam memahami prosedur kerja, tetapi tanpa adanya pelatihan lanjut, efektivitasnya menjadi terbatas. Pengalaman kerja ikut berkontribusi dalam meningkatkan keterampilan pegawai, terutama dalam menghadapi tantangan teknis dan operasional. Di sisi lain, pengetahuan mengenai SOP dan inovasi teknologi membantu pegawai dalam menjalankan tugas dengan lebih efisien.

Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa meskipun pegawai memiliki kemampuan yang cukup memadai, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Kurangnya pelatihan teknis secara berkala menghambat pengembangan keterampilan pegawai, sehingga inovasi dalam pelayanan menjadi terbatas. Infrastruktur yang sudah usang menjadi faktor utama dalam gangguan distribusi air, sehingga diperlukan pembaruan sistem jaringan perpipaan dan peralatan pendukung. Selain itu, kurangnya pengawasan rutin menyebabkan beberapa prosedur tidak berjalan dengan optimal, yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Sebagai solusi, penelitian ini merekomendasikan:

1. Peningkatan pelatihan pegawai secara rutin, terutama terkait teknis operasional dan pemanfaatan teknologi terkini.



2. Modernisasi infrastruktur distribusi air, agar pelayanan lebih efisien dan gangguan dapat dikurangi.
3. Penguatan kebijakan internal dan pengawasan, untuk memastikan bahwa setiap pegawai menjalankan SOP dengan maksimal.

Dengan pelaksanaan rekomendasi ini, diharapkan kinerja pegawai bisa meningkat, sehingga kualitas layanan air bersih yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kinerja pegawai Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara sangat dipengaruhi oleh faktor pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan. Meskipun pegawai memiliki kompetensi yang cukup baik, masih terdapat tantangan dalam hal pelatihan lanjutan dan infrastruktur yang memadai.

Saran

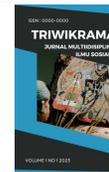
1. Menyelenggarakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi pegawai.
2. Memperbarui infrastruktur dan sistem distribusi air guna meningkatkan kualitas layanan.
3. Mengembangkan kebijakan yang lebih efisien dalam manajemen sumber daya manusia di Perumda Tirta Bhagasasi.

PENELITIAN LANJUTAN

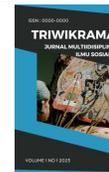
Penelitian yang akan datang dapat menggabungkan metode kualitatif dengan metode kuantitatif untuk mendapatkan data yang lebih objektif. Sebagai contoh, dengan mengumpulkan data statistik tentang tingkat kebocoran pipa, frekuensi gangguan dalam distribusi air, atau jumlah keluhan dari pelanggan untuk menganalisis pola kinerja operasional dengan lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S., Ati, N., & Sekarsari, R. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Respon Public*, 14(5), 1–13.
- Astuti, M. D., Mutiara, R., Sari, P. N., & Wiyatno, T. N. (2024). "Analisis Manajemen Kualitas pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi KCP Bojongmangu". *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(6), 849–853. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i6.126>
- Chafidoh Siti, H. B. (2024). "Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pondok Aren Tangerang selatan". *Jurnal PERKUSI: Pemasaran, Keuangan, Dan Sumber Daya Manusia*, 4(4), 749–760.
- Desy Lintong, Siwij Devie, W. T. (2024). *Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM Minahasa di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan*. 2(4), 27–32.
- Edward Efendi Silalahi, & Laila Syahri Nurkharimah. (2022). "Pengaruh Sarana Prasarana Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi". *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(3), 267–276. <https://doi.org/10.53625/juremi.v2i3.3847>



- Fauzi, A., Fikri, A. W. N., Nitami, A. D., Firmansyah, A., Lestari, F. A., Widyananta, R. Y., Rahmah, T. S. N., & Pradana, T. W. (2022). "Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di Pt. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review Msdm)". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 588–598.
- Fauzi Achmad, Hassanudin, Rizky.M, Abadi Cahyani Intan, Salsabila F, N. A. R. (2023). "Peran Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan". *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1(5), 298–308.
- Fetni, Sudirman Baso, & Anis Ribcalia Septiana. (2023). "Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur". *Journal Publicuho*, 6(4), 1496–1510. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.293>
- Kasinem, K. (2020). "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat". *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kholizah, S. N., Thamrin, D., & ... (2024). "Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan". *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(1), 1038–1048. <https://journal.drafpublisher.com/index.php/ijesm/article/view/113%0Ahttps://journal.drafpublisher.com/index.php/ijesm/article/download/113/91>
- Lende, A. D., Thamrin, D., & Siahaan, M. (2024). "Analisis Beban Kerja Dan Kinerja Karyawan Bagian Shipping Officer Pada Pt. Inti Solusi Kargo". *Journal of Economic and Strategic Management*, 2(1), 68–79.
- Gerung, C. J., Dotulong, L. O. H., & Raintung, M. C. (2022). "Analisis Perbandingan Kinerja Pns Dan Thl Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Di Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 418. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.39416>
- Maulana muhamad, Thamrin Djuni, Matdio siahaan, renwarin joseph, H. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Tarumajaya*. 2(7), 880–886.
- Novi Anisa Safitri, Muhammad Fahmi Ilmiawan, Dini Islami, Muammar Khadavi, & Muhammad Isa Ansori. (2024). "Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan Era Digital". *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 2(2), 95–110. <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v2i2.3288>
- Nurmeqa, N. (2022). "Pengaruh Pengalaman Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Balai Latihan Dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi Makassar". *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 2(2), 357–367. <https://doi.org/10.58191/jomel.v2i2.87>
- Nurlela Resma, Wirawan Widjanarko, B. N. (2024). "Evaluasi Kerjasama Tim, Kompetensi SDM dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi". *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(3), 2507–2519.
- Prasetyo, I., Ali, H., & Ende Rekarti. (2023). "Peran Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi". *Junral Ilmu Manajemen Terapan*, 4(5), 657–664.



- Prasetyono, D. W., & Diana, A. (2022). "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pdam Kabupaten Gresik". *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(1), 56–70. <https://doi.org/10.38156/governancejkmp.v12i1.63>
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual". *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Ramadhani, R., & Maharani, R. (2021). "Status Hukum Pegawai Perusahaan Daerah Dalam Pola Hubungan Kerja Pemerintah Daerah Dengan Bumd". *Sol Justicia*, 4(2), 123–129. <https://doi.org/10.54816/sj.v4i2.454>
- Rustam, Razak, & Abdi, R. (2021). "Pengelolaan Air Bersih Di Perumda Wae Mbeliling Kabupaten Manggarai Barat". *Journal Unismuh*, 2(3), 889–905.
- Siswanto, D. J., & Nurahndayanti, A. (2022). "Pelatihan Pemasangan Pompa Hidram Dalam Rangka Mengatasi Kekurangan Air Bersih di Wilayah Sumba Timur". *Jurnal Nagara Bhakti*, 1(1), 10–20.
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). "Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang". *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 8(4), 165–172. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6358138>
- Supriadi, A., Bakti, I., Jumawan, J., Rofiki, S., & Syah, Z. (2024). "Analisis Perbandingan Sistem Pendidikan Korea Selatan Dengan Indonesia Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan". *MESIR: Journal of Management Education Social Sciences Information and Religion*, 1(2), 218–226. <https://doi.org/10.57235/mesir.v1i2.2910>
- Suratmojo, S., Mukhlis, M., & Lestari, E. P. (2022). "Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun". *Journal on Education*, 5(1), 1394–1414.
- Syaiful Madjid, Jainudin Lapandewa, A. K. dan R. M. D. (2024). "KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM PELAYANAN PENYALURAN AIR BERSIH (Studi di Kelurahan Moya RT 05- RT08 Kecamatan Ternate Tengah)". *Jurnal Government of Archipelago Jurnal Government of Archipelago*, Volume VI, 17–25.
- Undang-Undang No 5 Tentang Perusahaan Umum Pemerintah Daerah. (1962). *Undang-Undang No 5 Tentang Perusahaan Umum Pemerintah Daerah*. 1, 1–15. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/50675>
- Wulandari, N. (2019). "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis". 6, 108–116.