

SKRIPSI

**KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM
PENGADAAN AIR BERSIH DI KOTA MAKASSAR**

MUSTABZIR IDRIS

Nomor Induk Mahasiswa : 105611131616



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

SKRIPSI

**KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM
PENGADAAN AIR BERSIH DI KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh

MUSTABZIR IDRIS

Nomor Stambuk : 105611131616

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Dalam Pengadaan Air Bersih Di Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Mustabzir idris
Nomor Induk Mahasiswa : 105611131616
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I Pembimbing II

Dr. Muhammadriyah, MM Dr. Burhamuddin, M.Si

Mengetahui

Dekan Ketua Program Studi

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NIM: 330727 NIM: 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0180/TSP/A.4-1/VIII/45/2023, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis tanggal 24 Agustus 2023.



Mengetahui

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Andi Cahur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

3. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Mustabzir Idris

Nomor Induk Mahasiswa : 105611131616

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 5 Mei 2023

Yang Menyatakan,


Mustabzir Idris

ABSTRAK

Mustabzir idris “Kinerja Pegawai Pdam Dalam Pengadaan Air Bersih Di Kota Makassar” (Di bimbing oleh Dr Muhammadiyah MM, dan Dr Burhanuddin M,Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pdam Dalam Pengadaan Air Bersih Di Kota Makassar dengan mengacu pada indikator produktifitas, reposibilitas, dan akuntabilitas. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan analisis data Kinerja Pegawai Pdam Dalam Pengadaan Air Bersih Di Kota Makassar. Sumber data terdiri dari kusioner , dan data sekunder diambil daridan data terkait seperti dokumen, catatan, laporan, dan arsip resmi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1)Produktivitas kinerja pegawai PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar telah di kategorikan baik. Hal ini berarti kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu telah di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar. 2) Responsibilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar dapat di lihat kinerja pegawai baik. Responsibilitas pegeawai yaitu pelayanan cepat, tepat, dan cermat dapatuda di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar. 3) Akuntabilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar telah di kategorikan baik. Hal ini berarti acuan pelayanan, tindakan, pelayanan telah di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.

Kata kunci:kinerja,produktivitas,responsibilitas,akuntabilitas.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia kesehatan dan kenikmatan yang tak terhingga. Demikian pula salam dan shalawat kepada Nabi Muhammad SAW yang merupakan panutan dan contoh dalam beragama. Dengan keyakinan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Pdam Dalam Pengadaan Air Bersih Di Kota Makassar”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang penulis ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana di program study Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Muhammadiyah, dan bapak Burhanuddin pembimbing, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Selanjutnya pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi bantuan terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Dr. Muhammadiyah, MM selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Burhanuddin, M,Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos, M. Si selaku Ketua jurusan jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada penulis

selama menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar.

6. Kedua orang tua tercinta yang tak pernah berhenti memberikan semangat, doa, nasehat serta memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.
7. Informan perwakilan staf kantor PDAM Kota Makassar.
8. Kepada seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga dan saudara penulis yang telah memberikan support dalam penulisan skripsi.

Teriring doa semoga Allah SWT menjadikan bantuan dan kebaikan itu sebagai cahaya penerang di dunia maupun di akhirat kelak. Oleh karena itu demi kesempurnaan penelitian ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 5 Mei 2023

Yang Menyatakan



Mustabair Tahir

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep Dan Teori Kinerja	10
C. Kerangka Pikir	21
D. Definisi Operasional.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	26
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data	28

F. Teknik Pengabsahan Data.....	30
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	31
B. Hasil Penelitian	33
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ketersediaan air bersih mempunyai peranan sangat penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Dalam mewujudkan pelayanan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) hadir yang memiliki fungsi strategis yakni menyediakan air minum atau setidaknya air bersih untuk masyarakat. Namun penyediaan air untuk masyarakat Indonesia masih dihadapkan pada masalah yang sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Permasalahan tersebut adalah masih rendahnya tingkat kualitas dan kuantitas pelayanan air bersih untuk masyarakat Indonesia. Kinerja dapat dipengaruhi faktor internal, seperti kinerja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, ketidak terpenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan, serta lingkungan kerja yang kurang baik dapat melemahkan kinerja perusahaan itu sendiri.

Pelayanan kepada masyarakat atau biasa disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik, 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 akan diberikan.

PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya yaitu memberikan pelayanan air bersih kepada seluruh masyarakat pada setiap daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan air untuk daerah dalam hal ini adalah penyediaan air bersih yang layak.

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

Seperti yang kita ketahui ada beberapa masalah yang sering terjadi di masyarakat mengenai air yaitu seperti air yang tidak mengalir dan krisis air bersih, PDAM Kota Makassar biasanya mengambil sumber air dari berbagai

sungai yang ada di Kota Makassar dan sekitarnya, akhir-akhir ini beberapa wilayah di Kota Makassar mengalami kekurangan air akibat kemarau, “kebutuhan Makassar untuk air setidaknya bisa mencapai 1600 liter per detik, sementara kondisi saat ini hanya 400 liter untuk daerah utara dan sebagian timur, sehingga sangat wajar jika kekeringan air terjadi di sejumlah daerah,” ujar Humas PDAM Kota Makassar, Muhammad Rusli, Senin (5/10/2020), diambil dari <https://makassar.sindonews.com>.

Kegiatan utama PDAM Kota Makassar sebagai penyedia air bersih harus dilaksanakan karena PDAM satu-satunya perusahaan daerah yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan air bersih, PDAM Kota Makassar membentuk cabang-cabang di wilayah kerja agar mampu memberikan penyediaan air bersih secara maksimal kepada penduduk atau masyarakat.

Sebagai salah satu 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.

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan saran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan) hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002).

Pengukuran kinerja PDAM menurut Kepmendagri No. 47 tahun 1999, yaitu pelanggan mendapatkan distribusi air selama 24 jam, mendapatkan distribusi kurang dari 24 jam, atau bahkan tidak mendapatkan air sama sekali. Jika air tidak berjalan secara continue, maka hal ini sama dengan ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan secara penuh sesuai dengan kebutuhan. Secara ideal air harus tersedia selama 24 jam sehari, terus menerus tanpa henti. Mengalir seharian tidak boleh digilir antara satu tempat dengan tempat yang lain atau cuman malam hari hingga dini hari saja. Akan tetapi kondisi saat ini hampir di semua daerah tanah air tidak dapat terpenuhi dengan baik.

Kondisi nyata yang dihadapi PDAM Kota Makassar saat ini yaitu kekurangan sumber air baku, dikutip dari salah satu media digital, bendungan leko pancing di Kabupaten Maros yang merupakan sumber air baku PDAM Makassar kering lagi, penyebabnya adalah musim kemarau. Pemandangan bendungan yang dibangun tahun 1973 melalui program strategis Presiden RI

Soeharto tersebut nampak gersang, beberapa bagian atau dasar tanah yang ada diarea bendungan tersebut terlihat retak nyaris tidak ada air yang mengalir di saluran instalasi pengolahan air (IPA) milik PDAM Kota Makassar. Selain itu tak ada aktivitas warga diarea bendungan, dinding bendungan mulai ditumbuhi rumput liar. Menurut Kabag Humas PDAM, M Rusli kondisi ini nyaris terjadi setiap tahunnya, tepatnya saat berlangsungnya musim kemarau, “ini sudah menjadi pandangan setiap tahun, beginilah kondisi di sumber air baku kita yang ada di leko pancing” ujar Rusli saat memboyong para wartawan di bendungan leko pancing. Adapun jarak IPA Panaikang dengan bendungan ini yakni 29,7 km, selain IPA Panaikang bendungan juga menyuplai ke IPA Antang. Dengan kondisi kemarau ini 55 ribu pelanggan PDAM lanjut Rusli akan terkena dampaknya. Kamis (08/10/2020), diambil dari makassar.tribunnews.com.

Agus Dwiyanto (2002:49) mengemukakan bahwa penelitian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga indikator-indikator yang melekat pada masyarakat, yaitu efektivitas, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja ini menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan beberapa

permasalahan yaitu :

1. Bagaimana produktivitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.
2. Bagaimana responsivitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.
3. Bagaimana akuntabilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui produktivitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui responsivitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui akuntabilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Setelah memperoleh hasil dari sebuah penelitian maka hasil tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah landasan dalam mengembangkan media belajar penetapan media pembelajaran secara lebih lanjut. Namun disamping itu juga dapat dijadikan sebagai nilai tambah ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat melalui analisis yang dipaparkan pada pihak-pihak yang berada lingkungan kerja PDAM, pembuat kebijakan dan tentunya masyarakat sebagai konsumen secara umum. penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan referensi dan informasi bagi yang meminati kajian yang sama.



BAB II

TINJAUN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian membahas mengenai kinerja pegawai dalam suatu perusahaan, untuk itu berikut ini adalah penelitian terdahulu yang menyangkut tentang kinerja pegawai:

1. Arindha (2010), judul: “Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Grobogan Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih”. Metode penelitian: penelitian kualitatif. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (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). Permasalahan utama yang dihadapi oleh Kabupaten Grobogan menyangkut produksi dan distribusi air bersih. Kondisi geografis Kabupaten Grobogan 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 Grobogan mendapatkan pelayanan air bersih dari

PDAM. Disamping itu kondisi geografis yang berbukit menyebabkan pelayanan air bersih yang dilaksanakan oleh PDAM tidak merata.

2. Adhip (2015), judul: “Analisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Studi Kasus Pada Pdam Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo”. Metode penelitian: penelitian kualitatif. Berdasarkan laporan audit kinerja PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo tahun 2015 diketahui bahwa hanya satu saran yang belum ditindaklanjuti yaitu memperluas pengujian mutu air mengenai jenis parameter kualitas air minum. Hal ini dikarenakan secara PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo baru sebatas memproduksi air dengan kualitas air bersih, sehingga parameter dalam pengujian kualitas air mengacu pada parameter kualitas air bersih saja dan bukan parameter kualitas air minum seperti disyaratkan dalam Permenkes Nomor 736 Tahun 2010 tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum.
3. Destiasari (2015), judul: “Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang”. Metode penelitian: penelitian kualitatif. Setelah disahkannya undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, maka dimulailah babak baru bagi pemerintahan daerah di Indonesia dengan diterapkannya otonomi daerah. Di Indonesia otonomi daerah atau desentralisasi dianggap sebagai salah satu agenda reformasi, dimana pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan berlakunya undang-undang tersebut, provinsi dan

kabupaten/kota memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengelola keuangan daerah dan sumberdaya yang ada di daerahnya.

B. Konsep dan Teori Kinerja

1. Pengertian kinerja

Kinerja yaitu gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan saran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Kinerja perusahaan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk pencapaian tujuan perusahaan secara legal, dan tidak melanggar hukum, serta tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut (Rivai & Basri, 2004:16)

Menurut Miner (1990), kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai seseorang harus

berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. Baik organisasi pemerintah maupun organisasi privat dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku (*actors*) dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi bersangkutan (prawirosentono, 1999 dalam Rudi, 2006, h.4)

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1994), definisi kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas seta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Soedarmayanti menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja dan kompetensi.

Menurut Mahsun (2006) ada beberapa elemen pokok yaitu :

- 1) Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi.
- 2) Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
- 3) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi
- 4) Evaluasi kinerja/feed back, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Dalam konteks pemerintahan sebagai sektor publik menurut Mahsun (2006) bahwa ada beberapa aspek yang dapat dinilai

kinerjanya:

- 1) Kelompok Masukan (input).
- 2) Kelompok Proses (Process).
- 3) Kelompok Keluaran (Output).
- 4) Kelompok Hasil (Outcome).
- 5) Kelompok Manfaat (Benefit).
- 6) Kelompok Dampak (Impact).

Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2006) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor:

- 1) Faktor Individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi.
- 2) Faktor Psikologis terdiri dari persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.
- 3) Faktor Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

b. Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja (performance measurement) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan dipuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas

tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002).

Sementara menurut lohman (2003) pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang diderivasi dari tujuan strategis organisasi. Whittaker (dalam BPKP, 2000) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Elemen pokok pengukuran kinerja:

- 1) Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi.
- 2) Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
- 3) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
- 4) Evaluasi kinerja (feedback, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas).

Pengukuran kinerja PDAM menurut Kepmendagri No. 47 tahun 1999, yaitu pelanggan mendapatkan distribusi air selama 24 jam, mendapatkan distribusi kurang dari 24 jam, atau bahkan tidak mendapatkan air sama sekali. Jika air tidak berjalan secara continue, maka hal ini sama dengan ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan secara penuh sesuai dengan kebutuhan.

Secara ideal air harus tersedia selama 24 jam sehari, terus menerus tanpa henti. Mengalir seharian tidak boleh digilir antara satu tempat dengan tempat yang lain atau cuman malam hari hingga dini hari saja.

Akan tetapi kondisi saat ini hampir di semua daerah tanah air tidak dapat terpenuhi dengan baik.

2. Indikator Kinerja

Agar dapat menilai kinerja organisasi pasti diperlukan indikator-indikator yang tepat untuk dapat mengetahui secara jelas hasil kinerja organisasi tersebut. Dalam menilai kinerja organisasi harus dikembalikan kepada alasan dan tujuan terbentuknya organisasi tersebut. Misalnya, dalam sebuah organisasi swasta yang tujuannya menghasilkan keuntungan dan barang, jadi ukuran kinerjanya yaitu seberapa besar organisasi tersebut dapat memproduksi barang agar menghasilkan keuntungan bagi organisasi.

Pengertian indikator kinerja menurut Lohman (dalam Moh. Mahsun, 2006: 71) adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengespresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisien proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi.

Menurut Bastian (dalam Hessel Nogi, 2005:175) indikator kinerja organisasi adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator kinerja merupakan kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran tertentu.

Agus Dwiyanto (2002:50) mengemukakan bahwa penelitian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan

menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga indikator-indikator yang melekat pada masyarakat, yaitu efektivitas, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja ini menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Untuk itu Agus Dwiyanto (2002 : 50) mengemukakan lima indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GOA) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas layanan

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari layanan organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan

utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai terhadap kualitas layanan seringkali diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai terhadap ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas terhadap layanan sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah digunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. responsivitas yang terendah ditunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya

memiliki kinerja yang jelek.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para penjabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini konsep akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Robbins (2006:206), indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

1. Kualitas. Kualitas kinerja diukur dari perpensi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.
6. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkatan dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut Ratmino dan Atik Septi Winarsih (2005:174) indikator-indikator kinerja sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Dari sekian banyak indikator yang ada, kesemuanya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Indikator kinerja yang berorientasi pada proses, yang meliputi:

a. Efektivitas

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus mengacu pada visi organisasi.

b. Produktivitas

Produktivitas adalah perbandingan terbaik antara kelurahan dan masukan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.

c. Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya Pemerintah Daerah harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin. Dengan demikian, kinerja Pemerintah Daerah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya.

d. Kepuasan

Kepuasan artinya seberapa jauh pemerintah daerah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.

e. Keadilan

Keadilan artinya seberapa jauh pemerintah daerah dapat

memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.

f. Indikator kinerja yang berorientasi pada hasil meliputi:

1) Responsivitas

Yang dimaksud dengan responsivitas adalah kemampuan perusahaan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap perusahaan terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers* atau masyarakat.

2) Efektivitas

Adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

3) Akuntabilitas

Adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

4) Keadaptasian

Adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungan.

5) Kelangsungan hidup

Artinya seberapa jauh Pemerintah Daerah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetensi dengan daerah atau program lain.

6) Keterbukaan/transparansi

Keterbukaan atau transparansi adalah prosedur/tata cara penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

7) Empati

Adalah perlakuan atau perhatian Pemerintah Daerah terhadap isu-isu yang sedang berkembang dalam masyarakat.

C. Kerangka Pikir

Ketersediaan air bersih mempunyai peranan sangat penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Dalam mewujudkan pelayanan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) hadir yang memiliki fungsi strategis yakni menyediakan air minum atau setidaknya air bersih untuk masyarakat. Namun penyediaan air untuk masyarakat Indonesia masih dihadapkan pada masalah yang sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Permasalahan tersebut adalah masih rendahnya tingkat kualitas dan kuantitas pelayanan air bersih untuk masyarakat Indonesia. Kinerja dapat

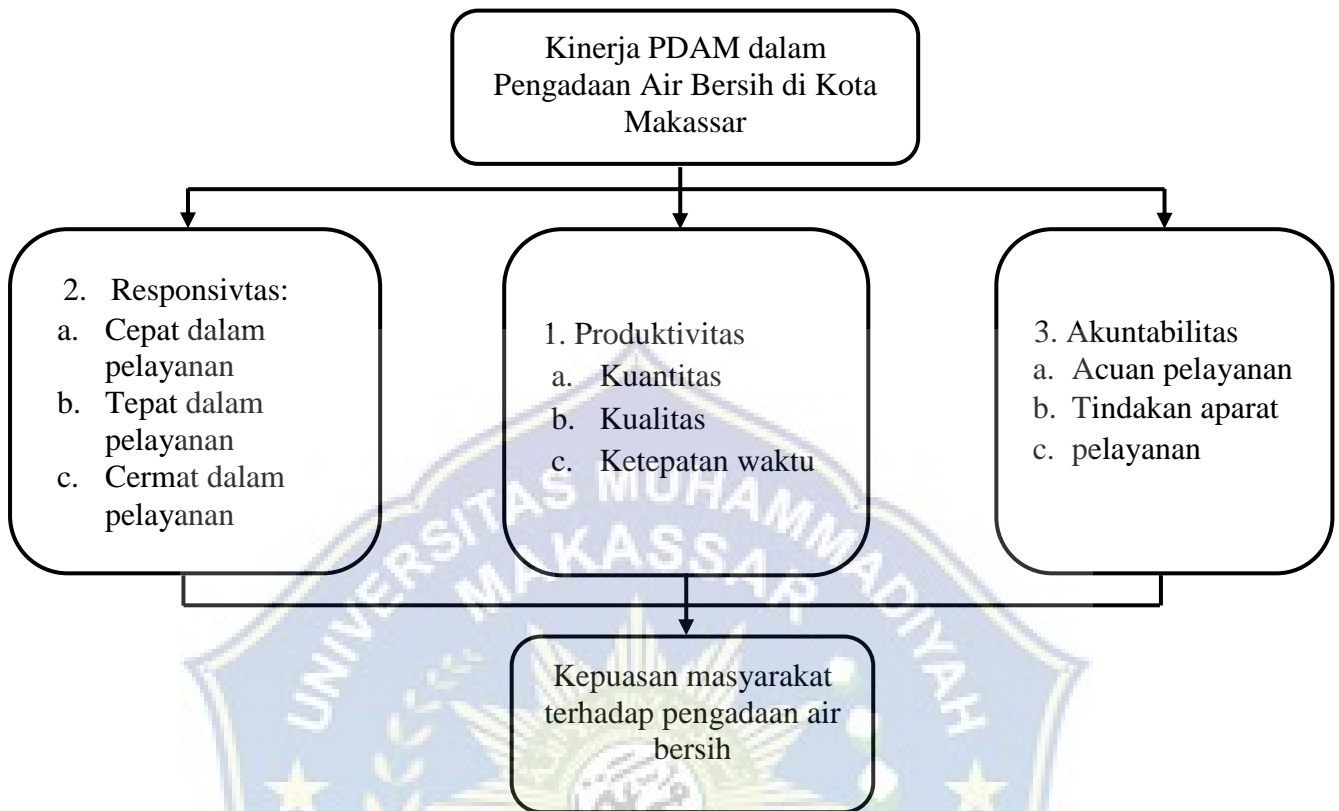
dipengaruhi faktor internal, seperti kinerja pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, ketidak terpenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan, serta lingkungan kerja yang kurang baik dapat melemahkan kinerja pegawai.

PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya yaitu memberikan pelayanan air bersih kepada seluruh masyarakat pada setiap daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan air untuk daerah dalam hal ini adalah penyediaan air bersih yang layak.

Agar dapat melihat seberapa jauh pelayanan kantor PDAM dalam pengadaan air bersih maka dilakukan penelitian terhadap kinerja perusahaan dan melihat indikasi-indikasi yang terkait dengan aktifitas yang dilakukan oleh PDAM. Dalam penelitian kinerja PDAM sendiri tentunya dilakukan dengan indikator-indikator menurut para ahli yang dirasa dapat menilai seberapa jauh baik PDAM dalam menyediakan air bersih untuk masyarakat.

Berdasarkan uraian-uraian diatas dan untuk memperjelas maka akan di gambarkan bagan dibawah ini:

Gambar 2. 1 Bagan kerangka pikir



D. Definisi Oprasional

1. Indikator kinerja menurut beberapa tokoh

a. Produktivitas

Produktivitas adalah intensitas pekerjaan pegawai yang mencerminkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kuantitas pekerjaan yang dikerjakan dan ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan di PDAM Kota Makassar.

Indikator produktivitas:

- 1) Kuantitas kerja yaitu jumlah hasil kerja yang dilaksanakan pegawai dalam suatu periode tertentu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan di PDAM Kota Makassar

2) Kualitas kerja yaitu hasil aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dengan memenuhi tujuan-tujuan yang telah ditetapkan di PDAM Kota Makassar.

3) Ketepatan waktu yaitu hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai sesuai dengan target waktu yang direncanakan di PDAM Kota Makassar

b. Responsivitas

Responsivitas yaitu indikator kinerja yang berorientasi pada hasil. Responsivitas juga menggambarkan kemampuan perusahaan dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan untuk masyarakat banyak.

Indikator responsivitas:

- 1) Cepat dalam pelayanan yaitu berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan petugas di PDAM Kota Makassar dalam mendengarkan keluhan pelanggan dan menjawab pertanyaan terkait pelaporan keluhan.
- 2) Tepat dalam pelayanan yaitu berkaitan dengan kesuaian pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Makassar dengan keinginan pelanggan.
- 3) Cermat dalam pelayanan yaitu berkaitan dengan sikap petugas PDAM Kota Makassar yang melayani dengan fokus, penanganan dengan sungguh-sungguh dan tingkat ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan dengan benar.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk kewajiban atau tanggung jawab dari kinerja suatu perusahaan dalam melayani masyarakat yang tentunya sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang telah dianut.

Indikator akuntabilitas:

- 1) Acuan pelayanan yaitu acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa.
- 2) Tindakan aparat. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- 3) Pelayanan. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian dalam waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan dan selama itupun peneliti mengambil data. Adapun lokasi objek penelitian ini dilakukan pada kantor PDAM Kota Makassar. Lokasi ini menjadi tempat penelitian karena melihat dari berbagai pertimbangan yaitu masih adanya kendala dimasyarakat mengenai kebutuhan air bersih di Kota Makassar.

B. Jenis dan tipe penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu metode pengukuran data kuantitatif dan statistika objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau masyarakat yang diminta menjawab sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian survey dimana merupakan metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan datanya dan keterikannya dengan fenomena dilapangan mengenai bagaimana kinerja perusahaan dalam pengadaan air bersih di

Kota Makassar.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh pegawai dan Pelanggan PADM Kota Makassar. Sedangkan sampel penelitian ini adalah sebagian pegawai dan pelanggan yang memiliki keluhan dalam waktu tertentu di PDAM Kota Makassar:

1. Pegawai 50 orang X 50% = 25 orang
2. Pelanggan 2000 orang X 5% = 100 orang

D. Teknik pengumpulan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer adalah data yang dihasilkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk ceklis guna membantu responden di kantor PDAM Kota Makassar untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda cek (\surd) pada tempat yang telah disediakan.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pegawai atau responden di kantor PDAM Kota Makassar tentang variabel kinerja perusahaan PDAM kota Makassar ada 5 pilihan jawaban setiap item pertanyaan yaitu:

1. Jawaban Sangat Baik (SB) : diberi skor 5
2. Jawaban Baik (B) : diberi skor 4
3. Jawaban Cukup Baik (CB) : diberi skor 3

4. Jawaban Kurang Baik (KB) : diberi skor 2
5. Jawaban Tidak Baik (TB) : diberi skor 1

Kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dan sesudah penelitian. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/ kevalidan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/ konsistensi kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 24.0*. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} Product Moment (lihat Lampiran). Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid, begitupula sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data < 0.05 .

Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPS version 24.0*. Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan r_{alpha} atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7. Jika r_{alpha} atau angka cronbach alpha $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya.

E. Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu:

1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden kantor PDAM

Kota Makassar sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1 Kriteria Jawaban Responden

Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
80% - 100%	Sangat Baik
60% - <80%	Baik
40% - <60%	Cukup Baik
20% - < 40%	Kurang Baik
0% - < 20%	Sangat Tidak Baik

(Arikunto, 2010: 246)

F. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data yaitu teknik yang digunakan untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dengan diteliti oleh peneliti sesuai atau relevan dengan data yang sesungguhnya terjadi dan memang benar adanya. Hal ini dilakukan peneliti untuk menjamin dan memelihara bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/kevalidan data penelitian. Sedangkan untuk melakukan uji validitas, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 24,0*. Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} Product Moment. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid. Begitupula jika nilai sig. (2-tailed) data < 0.05 , maka data juga dikatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsistensi data penelitian. Dalam uji relibilitas, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 24,0*. Pengujian realibilitas ini dilakukan dengan cara membandingkan r_{alpha} atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7, jika r_{alpha} atau angka cronbach alpha $\geq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel. Begitupun sebaliknya, jika r_{alpha} atau angka cronbach alpha $\leq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan tidak reliabel.

BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil PDAM Kota Makassar

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar, terus menerus mengalami perkembangan melalui tahap demi tahap dalam lintasan sejarah yang cukup panjang, berawal pada tahun 1924 dengan dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) I Ratulangi oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama Waterleidjding Bedrijf kapasitas produksi terpasang 50 l/d, kemudian pada jaman pendudukan Jepang tahun 1937 ditingkatkan menjadi 100 l/d, Air baku diambil dari Sungai Jeneberang terletak 7 km disebelah selatan kota, dipompa melalui saluran tertutup ke Instalasi Ratulangi. Kemudian Tahun 1974 berubah menjadi Dinas Air Minum Kota Madya Ujung Pandang. Seiring dengan usianya IPA Ratulangi berangsur-angsur mengalami penurunan kapasitas produksi.

Instalasi Pengolahan Air I Ratulangi Jl. DR. Ratulangi No. 3 Dibangun sejak tahun 1924 oleh Belanda Kapasitas produksi terpasang 50 l/d Intake Sungguminasa Kab. Gowa Sumber Air Baku: Sungai Jeneberang. Tahun 1976 perubahan status PDAM, dari Dinas Air Minum menjadi Perusahaan Air Minum Kodya Ujung Pandang sesuai dengan Perda No. 21/P/II/1976, dengan kapasitas produksi terpasang PDAM turun menjadi 50 l/d, disebabkan karena usia.

Untuk memenuhi kebutuhan air bagi penduduk Kota Makassar yang makin

meningkat, maka pada tahun 1977 dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) II Panaikang dengan kapasitas tahap pertama 500 l/d. Sumber Air baku diambil dari Bendung Lekopancing Sungai Maros sejauh 29,6 Km dari Kota Makassar, kemudian tahun 1989 IPA Panaikang ditingkatkan kapasitasnya menjadi 1000 l/d.

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih khususnya pada wilayah pelayanan IPA Antang dimana jumlah pelanggan terus bertambah, maka pada tahun 2003 PDAM Kota Makassar menambah kapasitas produksi IPA Antang dari 40 liter/d menjadi 90 liter/d.

Tahun 1993 lewat paket bantuan hibah pemerintah pusat, dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) IV Maccini Sombala kapasitas terpasang 200 l/, sumber air baku Sungai Jeneberang

2. Visi Dan Misi PDAM

Visi

“Menjadi Perusahaan Daerah Air Minum yang sehat, mewujudkan menjadi salah satu perusahaan air minum terbaik, mandi dan professional dan berwawasan global.”

Misi

- 1) Memberikan pelayanan air minum sesuai standard kesehatan dengan tersedianya air baku yang optimal.
- 2) Menyediakan air minum yang berkualitas, kuantitas dan kontinuitas.
- 3) Memenuhi cakupan layanan air minum yang maksimal kepada masyarakat

- 4) Menjadikan perusahaan yang professional dengan sumber daya yang berkompetensi dan berdaya saing tinggi.
- 5) Memenuhi kinerja keuangan yang mandiri dan produktifitas yang efisien dan efektif serta berdaya saing global.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Produktivitas

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden terhadap seluruh pernyataan pada Produktivitas berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun untuk indikator yang digunakan untuk menganalisis Produktivitas yaitu menggunakan indikator Kuantitas, kualitas dan ketetapan waktu yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut.

1) Kuantitas

Kuantitas kerja yaitu jumlah hasil kerja yang dilaksanakan pegawai dalam suatu periode tertentu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan di PDAM Kota Makassar

T

a	No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
b	1	Sangat Baik	32	26%
e	2	Baik	81	65%
	3	Cukup Baik	12	10%
	4	Kurang Baik	-	-
l	5	Sangat Tida Baik	-	-
	Jumlah		125	100%

4.1 Tepat Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel 4. 1 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 81 orang atau sebanyak 65% setelah itu tanggapan sangat setuju mempunyai jumlah penanggap 32 orang atau sebanyak 26% dan tanggapan paling rendah yaitu cukup baik dengan 12 atau 10% sedangkan untuk kategori sangat baik, tidak baik dan kurang baik tidak mempunyai penanggap. Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa karyawan PDAM Kota Makassar memiliki ketepatan waktu yang baik dalam bekerja.

Tabel 4.2 Komunikasi Yang Baik Antara Pimpinan Dengan Bawahan

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	28	22%
2	Baik	89	71%
3	Cukup Baik	8	6%
4	Kurang Baik	-	-
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden dengan adanya komunikasi dengan pimpinan karyawan merasa terbantu untuk melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 89 orang atau sebanyak 71% setelah itu

tanggapan sangat setuju mempunyai jumlah penanggap 28 orang atau sebanyak 22% dan tanggapan paling rendah yaitu cukup baik dengan 8 atau 6% sedangkan untuk kategori kurang baik, dan tidak baik dan kurang baik tidak mempunyai penanggap. Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa karyawan PDAM Kota Makassar memiliki komunikasi dengan pimpinan ke karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu

Tabel 4. 3 Mengerjakan Tugas Tambahan Tanpa Mengganggu Tugas lain

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	27	21.6%
2	Baik	59	47.2%
3	Cukup Baik	36	28.8%
4	Kurang Baik	3	2%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden dengan adanya komunikasi dengan pimpinan karyawan merasa terbantu untuk melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 59 orang atau sebanyak 47.2% setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 36 orang atau sebanyak 28.8%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 27 orang atau sebanyak 21.6%, dan tanggapan paling rendah yaitu kurang baik dengan 3 atau 2%, adapun untuk kategori tidak baik dan tidak mempunyai penanggap. Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa karyawan PDAM

Kota Makassar mampu mengerjakan tugas tambahan yang diberikan atasan tepat waktu tanpa mengganggu tugas rutin.

2) Kualitas

Kualitas kerja yaitu hasil aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dengan memenuhi tujuan-tujuan yang telah ditetapkan di PDAM Kota Makassar.

Tabel 4.4 Bekerja Secara Akurat Dan Jarang Melakukan Kesalahan

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	37	29.6%
2	Baik	88	70,4%
3	Cukup Baik	0	0.0%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel 4. 1 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 88 orang atau sebanyak 70.4% setelah itu tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 37 orang atau sebanyak 29.6%, sedangkan untuk kategori tidak baik, kurang baik, dan cukup baik tidak mempunyai penanggap. Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa karyawan PDAM Kota Makassar Karyawan merasa bekerjasecara akurat dan jarang melakukan kesalahan.

Tabel 4.5 Bekerja Sesuai Dengan Standar Perusahaan

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	29	23.2%

2	Baik	77	61.6%
3	Cukup Baik	19	15.2%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel 4. 5 di atas menyatakan tanggapan tertinggi terdapat pada tanggapan baik sebanyak 77 orang atau sebanyak 61.6% setelah itu tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 29 orang atau sebanyak 23.2%, dan kategori cukup baik mempunyai jumlah penanggap sebanyak 19 orang atau 15.2%, sedangkan untuk kategori tidak baik, dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap. Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa karyawan PDAM Kota Makassar mampu bekerja sesuai standar perusahaan.

Tabel 4.6 Menyelesaikan Beban Pekerjaan Tanpa Bantuan

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	32	25.6%
2	Baik	81	64.8%
3	Cukup Baik	12	9.6%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada di atas menyatakan tanggapan tertinggi terdapat pada tanggapan baik sebanyak 81 orang atau sebanyak 64.8% setelah itu tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 32 orang atau sebanyak 25.6%, dan kategori cukup baik mempunyai jumlah penanggap sebanyak 12 orang atau 9.6%, sedangkan untuk kategori tidak baik, dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap.

Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa karyawan PDAM Kota Makassar mampu menyelesaikan beban pekerjaan dengan baik tanpa dibantu.

3) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu yaitu hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai sesuai dengan target waktu yang direncanakan di PDAM Kota Makassar.

Tabel 4.7 Melakukan Tugas Kerja Sampai Selesai Setiap Hari

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	31	24.8%
2	Baik	74	59.2%
3	Cukup Baik	14	11.2%
4	Kurang Baik	6	5%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 74 orang atau sebanyak 59.2% setelah itu tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 31 orang atau sebanyak 24.8%, tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 14 orang atau sebanyak 11.2%, dan tanggapan paling rendah yaitu kurang baik dengan 6 atau 5%, adapun untuk kategori tidak baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.8 Hadir Tepat Waktu Pada Jam Kerja

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	41	32.8%

2	Baik	64	51.2%
3	Cukup Baik	20	16.0%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 74 orang atau sebanyak 59.2% setelah itu tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 64 orang atau sebanyak 51.2%, tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 20 orang atau sebanyak 16.0%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 41 orang atau sebanyak 32.8%, dan untuk kategori tidak baik dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap. Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa karyawan PDAM Kota Makassar mampu melakukan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya.

Tabel 4.9 masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	32	25.6%
2	Baik	81	64.8%
3	Cukup Baik	12	9.6%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 81 orang atau sebanyak 64.8% setelah itu tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 32 orang atau sebanyak 25.6%, tanggapan cukup baik mempunyai jumlah

penanggap 12 orang atau sebanyak 96.2%, adapun untuk kategori tidak baik dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Produktivitas

Indikator / Item	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										SKOR
	TB (1)		KB (2)		CB (3)		B (4)		SB (5)		
	f	%	f	%	f	%	F	%	F	%	
Karyawan atau saya tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.	0	0%	0	0%	12	10%	81	65%	32	26%	520
Dengan adanya komunikasi dengan pimpinan karyawan merasa terbantu untuk melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu.	0	0%	0	0%	8	6%	89	71%	28	22%	520
Mampu mengerjakan tugas tambahan yang diberikan atasan tepat waktu tanpa mengganggu tugas rutin.	0	0%	3	2%	36	29%	59	47%	27	22%	485
Nilai Total Skor											1525
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada Kuantitas											508.33
Karyawan merasa bekerja secara akurat dan jarang melakukan kesalahan.	0	0%	0	0%	0	0%	88	70%	37	30%	537
Karyawan merasa mampu bekerja sesuai dengan standar perusahaan	0	0%	0	0%	19	15%	77	62%	29	23%	510
Karyawan menyelesaikan beban pekerjaan dengan baik tanpa dibantu	0	0%	0	0%	12	10%	81	65%	32	26%	520
Nilai Total Skor											1567
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada Kualitas											522.33
Saya melakukan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya.	0	0%	6	5%	14	11%	74	59%	31	25%	505

Saya selalu hadir tepat waktu pada jam kerja	0	0%	0	0%	20	16%	64	51%	41	33%	521
Saya selalu masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya	0	0%	0	0%	32	26%	71	57%	22	18%	490
Nilai Total Skor											1516
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada Ketepatan waktu											505.33

(Sumber : Olahan Data Spss, 2023)

Pada tabel 4. 10 di atas, tanggapan responden terhadap kuantitas dengan total skor 1525 atau dengan rata-rata skor 508.33 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Untuk mengetahui skor maximum indikator kuantitas adalah sebagai berikut: Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator kuantitas skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari 125 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1525}{1.874} \times 100\% = 81,3 \%$$

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa kuantitas dalam produktivitas kinerja penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar kategorikan Baik (81.3%).

- a. Pada tabel 4. 10 di atas, tanggapan responden terhadap kualitas dengan total skor 1567 atau dengan rata-rata skor 522.33 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Untuk mengetahui skor maximum indikator kualitas adalah sebagai berikut : Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil

penelitian mengenai indikator pengalaman jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari 125 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1567}{1.874} \times 100\% = 83,57 \%$$

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa kuantitas dalam produktivitas kinerja penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar kategorikan Baik (83,57 %).

- b. Pada tabel 4. 10 di atas, tanggapan responden terhadap Ketetapan Waktu dengan total skor 1516 atau dengan rata-rata skor 505.33 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator Inovasi adalah sebagai berikut : Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator ketepatan waktu jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari 125 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1516}{1.874} \times 100\% = 80,85 \%$$

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa indikator ketepatan waktu dalam produktivitas kinerja penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar kategorikan Baik (80,85 %).

b. Responsivitas

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden

terhadap seluruh pernyataan pada Responsivitas berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun untuk indikator yang digunakan untuk menganalisis Responsivitas yaitu menggunakan indikator Cepat dalam pelayanan, Tepat dalam pelayanan dan Cermat dalam pelayanan yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut.

1) Cepat dalam pelayanan

Cepat dalam pelayanan yaitu berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan petugas di PDAM Kota Makassar dalam mendengar kankeluhan pelanggan dan menjawab pertanyaan terkait pelaporan keluhan.

Tabel 4.11 Cepat Tanggap dalam Menyelesaikan Keluhan dari Masyarakat

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	27	21.6%
2	Baik	59	47.2%
3	Cukup Baik	36	28.8%
4	Kurang Baik	3	2%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 59 orang atau sebanyak 47.2% setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 36 orang atau sebanyak 28.8%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 27 orang atau sebanyak 21.6%, dan tanggapan paling rendah yaitu kurang baik dengan 3 atau 2%, adapun untuk kategori tidak baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.12 Pelayanan Saat Pembayaran Iuran Karyawan Mudah

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	22	17.6%
2	Baik	71	56.8%
3	Cukup Baik	32	25.6%
4	Kurang Baik	.0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 71 orang atau sebanyak 56.8% setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 32 orang atau sebanyak 25.6%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 22 orang atau sebanyak 17.6%, , adapun untuk kategori tidak baik dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4. 13 Selalu Tepat dalam Menyelesaikan Pekerjaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	74	59.2%
2	Baik	51	40.8%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat baik sebanyak 74 orang atau sebanyak 59.2% setelah itu tanggapan baik mempunyai jumlah penanggap 51 orang atau sebanyak 40.8%, tanggapan, adapun untuk kategori tidak baik kurang baik dan cukup baik, tidak mempunyai penanggap.

2) Tepat dalam pelayanan

Tepat dalam pelayanan yaitu berkaitan dengan kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Makassar dengan keinginan pelanggan.

Tabel 4.14 Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Sesuai dengan Waktu yang Ditentukan.

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	22	17.6%
2	Baik	67	53.6%
3	Cukup Baik	36	28.8%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 67 orang atau sebanyak 53.6% setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 36 orang atau sebanyak 28.8%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 22 orang atau sebanyak 17.6%, , adapun untuk kategori tidak baik dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.15 Memberikan Pelayanan Sudah Sesuai dengan Prosedur yang Telah Ditetapkan.

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	74	59.2%
2	Baik	51	40.8%
3	Cukup Baik	0	0.0%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-

Jumlah	125	100%
---------------	------------	-------------

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat baik sebanyak 74 orang atau sebanyak 59.2% setelah itu tanggapan baik mempunyai jumlah penanggap 51 orang atau sebanyak 40.8%, tanggapan, adapun untuk kategori tidak baik kurang baik dan cukup baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.16 Memberikan Pelayanan yang Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat.

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	25	20.0%
2	Baik	51	40.8%
3	Cukup Baik	49	39.2%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 51 orang atau sebanyak 40.8% setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 49 orang atau sebanyak 39.2%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 25 orang atau sebanyak 20.0%, , adapun untuk kategori tidak baik dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap.

3) Cermat Dalam Pelayanan

Cermat dalam pelayanan yaitu berkaitan dengan sikap petugas PDAM Kota Makassar yang melayani dengan fokus, penanganan

dengan sungguh-sungguh dan tingkat ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan dengan benar.

Tabel 4.17 Tidak Terjadi Kesalahan dalam Proses Pembayaran

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	26	20.8%
2	Baik	46	36.8%
3	Cukup Baik	50	40.0%
4	Kurang Baik	3	2%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan cukup baik sebanyak 50 orang atau sebanyak 40.0% setelah itu tanggapan baik mempunyai jumlah penanggap 46 orang atau sebanyak 36.8%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 26 orang atau sebanyak 20.8%, dan tanggapan paling rendah yaitu kurang baik dengan 3 atau 2%, adapun untuk kategori tidak baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.18 Memberikan Informasi yang Baik Terhadap Masyarakat.

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	19	15.2%
2	Baik	64	51.2%
3	Cukup Baik	42	33.6%

Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat	0	0%	3	2%	36	29%	59	47%	27	22%	485
Pelayanan saat pembayaran iuran karyawan mudah	0	0%	0	0%	32	26%	71	57%	22	18%	490
Karyawan selalu on time dalam menyelesaikan Pekerjaan	0	0%	0	0%	0	0%	51	41%	74	59%	449
Nilai Total Skor											1424
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada Cepat dalam pelayanan											474.67
memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang ditentukan	0	0%	0	0%	36	29%	67	54%	22	18%	486
memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	0	0%	0	0%	0	0%	51	41%	74	59%	449
memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	0	0%	0	0%	49	39%	51	41%	25	20%	476
Nilai Total Skor											1411
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada Tepat pada pelayanan											470.33
Tidak terjadi kesalahan dalam proses Pembayaran	0	0%	3	2%	50	40%	46	37%	26	21%	470
Memberikan informasi yang baik terhadap Masyarakat	0	0%	0	0%	42	34%	64	51%	19	15%	477
memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	0	0%	0	0%	0	0%	56	45%	69	55%	444
Nilai Total Skor											1391
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada cermat dalam pelayanan											463.67

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

- a. Pada tabel 4. 20 di atas, tanggapan responden terhadap indikator cepat dalam pelayanan diketahui total skor 1424 atau dengan rata-rata skor 474.67 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Untuk mengetahui skor maximum indikator adalah sebagai berikut : Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator cepat dalam pelayanan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari 125 orang responden yaitu

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1424}{1.874} \times 100\% = 75,94 \%$$

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa indikator cepat dalam pelayanan

dalam produktivitas kinerja penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar kategorikan Cukup Baik (75,94 %).

- b. Pada tabel 4. 20 di atas, tanggapan responden terhadap tepat pada pelayanan dengan total skor 1411 atau dengan rata-rata skor 470.33 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Untuk mengetahui skor maximum indikator adalah sebagai berikut : Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator pengalaman jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari 125 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1411}{1.874} \times 100\% = 75,25\%$$

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa indikator tepat pada pelayanan dalam responsivitas kinerja penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar kategorikan Cukup Baik (75,25%).

- c. Pada tabel 4. 20 di atas, tanggapan responden terhadap cermat dalam pelayanan dengan total skor 1391 atau dengan rata-rata skor 463.67 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Untuk mengetahui skor maximum indikator adalah sebagai berikut: Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator pengalaman jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari 125 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1391}{1.874} \times 100\% = 74,18 \%$$

Skor maximum 1.874

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa indikator cermat dalam pelayanan dalam responsivitas kinerja penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar kategorikan Cukup Baik (74,18 %).

c. Akuntabilitas

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden terhadap seluruh pernyataan pada Akuntabilitas berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun untuk indikator yang digunakan untuk menganalisis Akuntabilitas yaitu menggunakan indikator Acuan Pelayanan, Tindakan Aparat dan pelayanan yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut.

1) Acuan Dalam pelayanan

Acuan pelayanan yaitu acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa.

Tabel 4.21 Terdapat Papan Petunjuk Arah Untuk melakukan Pembayaran

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	25	20.00%
2	Baik	51	40.80%
3	Cukup Baik	49	39.20%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 51 orang atau sebanyak 40.80% setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 49 orang atau sebanyak 39.20%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 25 orang atau sebanyak 20.00%, , adapun untuk kategori tidak baik dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.22 Web Informasi Tentang Pengaduan dan Pembayaran Online dapat Diakses dengan Mudah

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	19	15.20%
2	Baik	56	44.80%
3	Cukup Baik	45	36.00%
4	Kurang Baik	5	4%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 56 orang atau sebanyak 44.8% setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 45 orang atau sebanyak 36.0%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 19 orang atau sebanyak 15.2%, dan tanggapan terendah yaitu kurang baik mempunyai jumlah penanggap 5 orang atau sebanyak 4%, adapun untuk kategori tidak baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4. 23 Cepat Tanggap dalam Memberikan Informasi Untuk Menjawab Keluhan Masyarakat

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	26	20.80%
2	Baik	46	36.80%
3	Cukup Baik	50	40.00%
4	Kurang Baik	3	2%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan cukup baik sebanyak 50 orang atau sebanyak 40.0% setelah itu tanggapan baik mempunyai jumlah penanggap 46 orang atau sebanyak 36.8%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 26 orang atau sebanyak 20.8%, dan tanggapan terendah yaitu kurang baik mempunyai jumlah penanggap 3 orang atau sebanyak 2%, adapun untuk kategori tidak baik, tidak mempunyai penanggap.

2) Tindakan Aparat

Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Tabel 4.24 Memberikan Perlakuan Sama Bagi Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan.

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	69	55.20%
2	Baik	56	44.80%
3	Cukup Baik	0	0.00%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat baik sebanyak 69 orang atau sebanyak 55.2% setelah itu tanggapan baik mempunyai jumlah penanggap 56 orang atau sebanyak 44.8%, tanggapan, adapun untuk kategori tidak baik kurang baik dan cukup baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.25 Memiliki Tujuan Untuk Membantu Kebutuhan Masyarakat.

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	69	55.20%
2	Baik	56	44.80%
3	Cukup Baik	0	0.00%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat baik sebanyak 69 orang atau sebanyak 55.2% setelah itu tanggapan baik mempunyai jumlah penanggap 56 orang atau sebanyak 44.8%, tanggapan, adapun untuk kategori tidak baik kurang baik dan cukup baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.26 Terbuka dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
-----	-----------	-----------	------------

1	Sangat Baik	19	15.20%
2	Baik	64	51.20%
3	Cukup Baik	42	33.60%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 64 orang atau sebanyak 51.2% setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 42 orang atau sebanyak 33.6%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 19 orang atau sebanyak 15.00%, adapun untuk kategori tidak baik dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap.

3) Pelayanan

Pelayanan. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi

Tabel 4.27 Karyawan Melayani dengan Ramah/Senyum

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	24	19.20%
2	Baik	59	47.20%
3	Cukup Baik	42	33.60%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan baik sebanyak 59 orang atau sebanyak 47.8%

setelah itu tanggapan cukup baik mempunyai jumlah penanggap 42 orang atau sebanyak 33.6%, tanggapan sangat baik mempunyai jumlah penanggap 24 orang atau sebanyak 19.2%, adapun untuk kategori tidak baik dan kurang baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.28 Karyawan Selalu Memberikan Sapaan Pertama Saat Masyarakat Berkunjung ke Kantor

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	71	56.80%
2	Baik	54	43.20%
3	Cukup Baik	0	0.00%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat baik sebanyak 71 orang atau sebanyak 56.8% setelah itu tanggapan baik mempunyai jumlah penanggap 54 orang atau sebanyak 43.2%, tanggapan, adapun untuk kategori tidak baik kurang baik dan cukup baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4.29 Karyawan Memberikan Perhatian Individual Kepada Para Masyarakat.

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	71	56.80%
2	Baik	54	43.20%
3	Cukup Baik	0	0.00%
4	Kurang Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		125	100%

(Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menyatakan tanggapan

tertinggi pada tanggapan sangat baik sebanyak 71 orang atau sebanyak 56.8% setelah itu tanggapan baik mempunyai jumlah penanggap 54 orang atau sebanyak 42.2%, tanggapan, adapun untuk kategori tidak baik kurang baik dan cukup baik, tidak mempunyai penanggap.

Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap Akuntabilitas

Indikator / Item	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										SKOR
	TB (1)		KB(2)		CB (3)		B (4)		SB (5)		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat	0	0%	0	0%	49	39%	51	41%	25	20%	476
Pelayanan saat pembayaran iuran karyawan mudah	0	0%	5	4%	45	36%	56	45%	19	15%	464
Karyawan selalu on time dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0%	3	2%	50	40%	46	37%	26	21%	470
Nilai Total Skor											1410
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada Acuan pelayanan											470.00
memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang ditentukan	0	0%	0	0%	0	0%	56	45%	69	55%	444
memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	0	0%	0	0%	0	0%	56	45%	69	55%	444
memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	0	0%	0	0%	42	34%	64	51%	19	15%	447
Nilai Total Skor											1335
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden PadaTindakan aparat											445.00
Tidak terjadi kesalahan dalam proses pembayaran	0	0%	0	0%	42	34%	59	47%	24	19%	482
Memberikan informasi yang baik terhadap masyarakat	0	0%	0	0%	0	0%	54	43%	71	57%	446
memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	0	0%	0	0%	0	0%	54	43%	71	57%	446
Nilai Total Skor											1374
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada pelayanan											458.00

- a. Pada tabel 4. 30 di atas, tanggapan responden terhadap acuan pelayanan

dengan total skor 1410 atau dengan rata-rata skor 470.00 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Untuk mengetahui skor maximum indikator adalah sebagai berikut : Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator acuan pelayanan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari 125 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1410}{1.874} \times 100\% = 75,20 \%$$

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa indikator acuan pelayanan dalam akuntabilitas pelayanan penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar kategorikan Cukup Baik (75,20 %).

- b. Pada tabel 4. 30 di atas, tanggapan responden terhadap Tindakan aparat dengan total skor 1335 atau dengan rata-rata skor 445.00 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Untuk mengetahui skor maximum indikator adalah sebagai berikut : Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator pengalaman jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari

125 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1335}{1.874} \times 100\% = 72.80 \%$$

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa indikator acuan pelayanan dalam akuntabilitas pelayanan penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota

Makassar kategorikan Cukup Baik (72.80 %).

- c. Pada tabel 4. 30 di atas, tanggapan responden terhadap pelayanan dengan total skor 1374 atau dengan rata-rata skor 458.00 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Untuk mengetahui skor maximum indikator adalah sebagai berikut : Skor Maximum = Skor Tertinggi item pernyataan x N x item pernyataan. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator pengalaman jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.874 Maka tanggapan dari 125 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{Skor perolehan}}{73.28 \% \text{ Skor maximum}} \times 100\% = \frac{1374}{1.874} \times 100\% =$$

Hasil di atas dapat di ketahui bahwa indikator acuan pelayanan dalam akuntabilitas pelayanan penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar kategorikan Cukup Baik (73.28 %).

2. Uji Validasi Dan Releabilitas

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian diuji keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan/keakuratan dari kuesioner penelitian, sedangkan untuk uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi/kehandalan dari kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji validitas menggunakan bantuan *software SPSS version 28.0*. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} Product Moment, Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator ataupun pernyataan kuesioner dikatakan valid, begitupun

sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data < 0.05 .

Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 28.0*. Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan r_{α} atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7. Jika r_{α} atau angka cronbach alpha $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupun sebaliknya.

Berikut ini hasil dari uji Validitas dan uji realibilitas yang di uraikan sebagai berikut.

a) Uji validitas

Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r Tabel	Keterangan	
Produktivitas	Pds1.1.1	0,807	0.500	Valid
	Pds1.1.2	0,782	0.500	Valid
	Pds1.1.3	0,780	0.500	Valid
	Pds 1.2.1	0,659	0.500	Valid
	Pds 1.2.2	0,742	0.500	Valid
	Pds 1.2.3	0,782	0.500	Valid
	Pds 1.3.1	0,728	0.500	Valid
	Pds 1.3.2	0,555	0.500	Valid
	Pds 1.3.3	0,692	0.500	Valid
Responsivitas	Rps2.1.1	0,901	0.500	Valid
	Rps2.1.2	0,901	0.500	Valid
	Rps2.1.3	0,528	0.500	Valid
	Rps2.2.1	0,828	0.500	Valid
	Rps2.2.2	0,540	0.500	Valid
	Rps2.2.3	0,869	0.500	Valid
	Rps2.3.1	0,860	0.500	Valid
	Rps2.3.2	0,897	0.500	Valid
	Rps2.3.3	0,509	0.500	Valid
Akuntabilitas	Ans3.1.1	0,788	0.500	Valid
	Ans3.1.2	0,698	0.500	Valid
	Ans3.1.3	0,682	0.500	Valid
	Ans3.2.1	0,826	0.500	Valid
	Ans3.2.2	0,751	0.500	Valid
	Ans3.2.3	0,792	0.500	Valid

Ans3.3.1	0,869	0.500	Valid
Ans3.3.2	0,936	0.500	Valid
Ans3.3.3	0,936	0.500	Valid

(Sumber : Olahan Data Spss, 2023)

Dari tabel 4.31 diketahui bahwa semua butir instrument variabel dinyatakan valid karena r hitung $> 0,50$. Berdasarkan nilai uji validitas butir instrumen seluruh variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian sudah representatif. Dalam artian mampu mengungkapkan data dengan benar

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas

variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Produktivitas	3 0,86	Reliabel
Responsivitas	8 0,78	Reliabel
Akuntabilitas	0 0,77	Reliabel

(Sumber : Olahan Data Spss, 2023)

Dari tabel 4.31 diketahui bahwa semua butir instrument variabel dinyatakan Reliabel karena nilai Koefisien Alpha $> 0,70$. Berdasarkan nilai uji Reliabilitas butir instrumen seluruh variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian sudah terbilang handal. Dalam artian mampu mengungkapkan data dan variabel yang diteliti secara tepat.

c) Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan Mengetahui Bagaimana produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja penyediaan air bersih di Kantor PDAM Kota Makassar. Berdasarkan hasil karakteristik responden den diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 120 orang.

1. Produktivitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di KotaMakassar

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan produktivitas pegawai PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar dapat di lihat kinerja pegawai telah di kategorikan baik. Hal ini berarti kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu telah dapat di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih diKota Makassar.

Hasil penelitian yang berkaitan juga di sampaikan oleh Dian Efriyenty yang relevan degan judul penelitian penulis, dengan hasil yaitu terdapat permasalahan produktifitas kinerja pegawai dan distribusi air bersih yang ada dapat mempengaruhi pegawai tersebut dalam menyediakn air bersih kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai tugas yang telah dibebankan kepadanya.

2. Responsibilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan responsibilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar dapat di lihat kinerja pegawai telah di kategorikan baik. Hal ini berarti pelayanan

cepat, tepat, dan cermat dapat di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.



Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang di sampaikan oleh Adhip (2015), tindak lanjut penyedia air bersih yaitu memperluas pengujian mutu air mengenai jenis parameter kualitas air minum. Penjelasan tersebut termasuk bagian dari tanggung jawab yang di miliki oleh pegawai.

3. Akuntabilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan akuntabilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar dapat di lihat kinerja pegawai telah di kategorikan baik. Hal ini berarti acuan pelayanan, tindakan, pelayanan dapat di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.

Hal tersebut sejalan dengan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Produktivitas kinerja pegawai PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar telah di kategorikan baik. Hal ini berarti kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu telah di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.
2. Responsibilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar dapat di lihat kinerja pegawai baik. Responsibilitas pegawai yaitu pelayanan cepat, tepat, dan cermat dapat di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.
3. Akuntabilitas PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar telah di kategorikan baik. Hal ini berarti acuan pelayanan, tindakan, pelayanan telah di terapkan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Makassar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Adapun saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah petugas-petugas pemberi pelayanan yang bersinggungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

2. Hendaknya lebih memperhatikan infrastruktur yang bermasalah dan juga pada lokasi pelayanan perlu penambahan fasilitas pendukung guna mendukung kepuasan pelanggan akan layanan yang diberikan.
3. Perlunya pimpinan kantor PDAM Kota Makassar mengevaluasi kinerja pegawai yang melanggar aturan-aturan yang telah ditetapkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhip, P. (2015). *Analisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Studi Kasus Pada Pdam Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo* (skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Jenderal Soedirman.
- Arindha, A, N. (2010). *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Grobogan Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih* (skripsi). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Arikunto, S, (2002). *Hipotesis Penelitian*. Bandung: PT Rosda
- Alim, M, N. (2013). *Kinerja Pegawai Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja & Transmigrasi Kabupaten Polewali Mandar* (skripsi). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Afrizal, A. (2015). Resposivitas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Penanggulangan Wabah Demam Berdarah Dengue (DBD). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume V (1). Halaman 5.
- Bratakusuma, D, S & Solihin, D. (2002). *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dharma, Surya. (2011). *Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya)*, Cetakan Keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi, U. (2018). *Responsivitas Pelayanan Publik (Study Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep)* (skripsi). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin Makassar.
- Destiasari, S. (2015). *Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang* (skripsi). Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, Irham. (2007). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahsun, M. (2018). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yokyakarta: BPFE-YOKYAKARTA.

Tika, P. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.

Republik Indonesia. 1999. Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM. Jakarta.

Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan D&R* : Alfabeta. Bandung.

Wibowo.(2011). *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.



LAMPIRAN











**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Mustabzir idris

Nim : 105611131616

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	4 %	10 %
4	Bab 4	2 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini dibekalkan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 21 Agustus 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



BAB I - Mustabzir idris 105611131616

ORIGINALITY REPORT

10%
SIMILARITY INDEX



0%
PUBLICATIONS

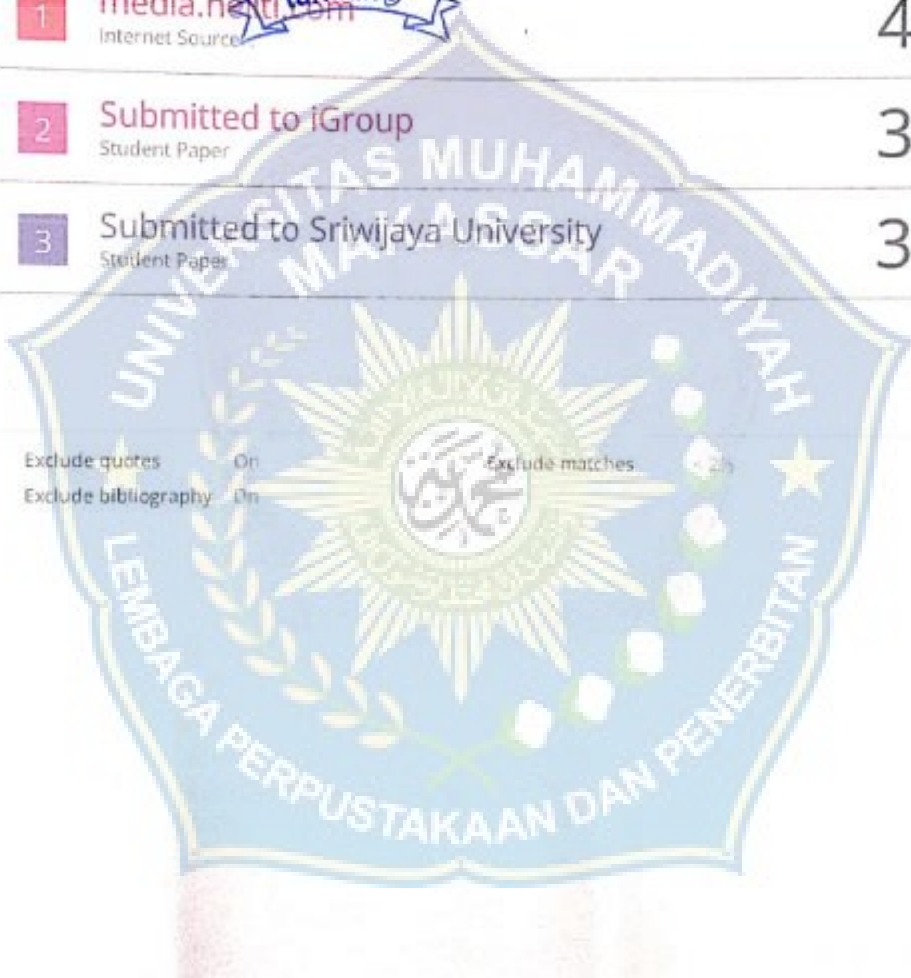
8%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | media.neliti.com
Internet Source | 4% |
| 2 | Submitted to iGroup
Student Paper | 3% |
| 3 | Submitted to Sriwijaya University
Student Paper | 3% |

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches On





BAB III - Mustabzir idris 105611131616

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



0% UNRECOGNIZED SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Morgan Park High School
Student Paper | 2% |
| 2 | Fajar Bahari, Diah Ayu Kusuma Wardani, Lintang Pascaeka, Nur Azizah Putri Febrianti, Lailatul Nuraini. "Rancang Bangun Media Pembelajaran Berbasis Website Google Sites pada Materi Astronomi", Edukasi: Jurnal Pendidikan, 2023
Publication | 2% |

Exclude quotes

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography



BAB IV - Mustabzir idris 105611131616

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



digibank.unismuh.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

Exclude bibliography

On



BAB V - Mustabzir idris 105611131616

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



repository.usd.ac.id
Internet Source

turnitin

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

Exclude bibliography

On



RIWAYAT HIDUP



Mustabzir Idris, lahir pada tanggal 06 Juni 1998 di Padaelo Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Anak pertama dari pasangan Bapak M. Idris dan Ibunda Masnia. Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN 01 Pekkae pada tahun 2010. Lalu pada tahun 2013, juga menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama yakni di SMPN 1 tanete Rilau. Kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang atas yakni di SMAN 1 Tanete Rilau dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi yakni di Universitas Muhammadiyah Makassar Program S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Pada tahun 2023 penulis menyelesaikan studi dengan karya yang berjudul “Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Pengadaan Air Bersih Di Kota Makassar”.