

PENGARUH PRODUKTIVITAS PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PDAM KOTA SEMARANG CABANG SELATAN UNTUK MENINGKATKAN AIR BERSIH DI KECAMATAN TEMBALANG

Oleh :

Resynia Titiasvi Wahyudi, Hartuti Purnaweni, Augustin Rina Herawati

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kode Pos 50275. Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/> , email: resresynia@gmail.com

resresynia@gmail.com

ABSTRAK

Penyediaan air bersih di Indonesia dijamin oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa hak air merupakan hak asasi manusia. Salah satu langkah Pemerintah Indonesia untuk menangani permasalahan air bersih adalah dengan menyediakan layanan air bersih melalui (PDAM). Kota Semarang menjadi salah satu kota dengan penurunan *Indeks Kualitas Air (IKA)* selama 2 tahun terakhir yaitu 2021 dan 2022. Salah satu cara meningkatkan IKA yaitu perlu kinerja dan produktivitas pegawai PDAM Kota Semarang yang baik untuk menghasilkan air bersih yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produktivitas pegawai terhadap kinerja pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang. Penelitian ini berjenis *mix method*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Sumber data dari penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner dan wawancara serta data sekunder berupa data dari lembaga pemerintahan, website dan perpustakaan. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji-korelasi *spearman*. Berdasarkan hasil uji, terdapat pengaruh Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang. Oleh karena itu, diperlukan produktivitas pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan yang baik agar kinerja pegawai juga baik sehingga air bersih di Kecamatan Tembalang dapat meningkat.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Produktivitas Pegawai, Air Bersih

ABSTRACT

The provision of clean water in Indonesia is guaranteed by the government based on the Republic of Indonesia Law Number 36 of 2009 concerning Health, which states that the right to water is a human right. One of the Indonesian government's steps to address clean water issues is by providing clean water services through Regional Water Companies (PDAM). Semarang City is one of the cities with a decline in the Water Quality Index (IKA) over the past 2 years, namely 2021 and 2022. One way to improve the IKA is through good performance and productivity of PDAM Semarang South Branch employees to produce clean water. This study aims to determine the effect of employee productivity on the performance of PDAM Semarang South Branch employees to Improve Clean Water in Tembalang District. This research is a mixed method. The sampling technique used is saturated sampling. The data sources for this research are primary data in the form of questionnaires and interviews as well as secondary data from government agencies, websites, and libraries. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, and spearman correlation tests. Based on the test results, there is an influence of Employee Productivity (X) on Employee Performance (Y) to Improve Clean Water in Tembalang District. Therefore, good employee productivity of PDAM Semarang South Branch is needed so that employee performance is also good, thus improving clean water in Tembalang District.

Keywords: *Employee Performance, Employee Productivity, Clean Water*

A. PENDAHULUAN

Air bersih merupakan sumber daya air yang wajib tersedia di manapun, karena air bersih berfungsi untuk memenuhi kebutuhan harian masyarakat yang harus sesuai dengan kualitas yang sesuai syarat kesehatan air bersih dari Kementerian Kesehatan serta jika dimasak, air bersih dapat diminum (Kementerian Kesehatan, n.d.).

Syarat air bersih menurut SK Menkes No. 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum terkait kualitas air bersih adalah air yang digunakan untuk sanitasi, yang dijabarkan sebagai berikut:

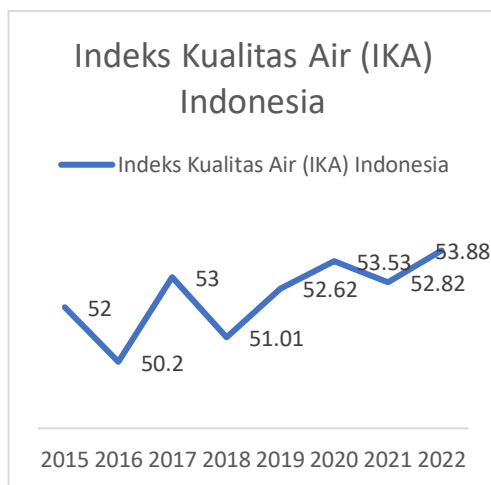
1. Air harus bersih dari pencemaran, tidak terkontaminasi oleh binatang pembawa penyakit atau tempat berkembangbiaknya vektor dan binatang pembawa penyakit.
2. Jika menggunakan wadah, wadah air harus dibersihkan secara teratur setidaknya satu kali dalam seminggu.

3. Harus terhindar dari kemungkinan kontaminasi, seperti tidak adanya hubungan pipa silang antara saluran air minum dan saluran limbah di bawah tanah jika sumber air berasal dari pipa. Jika sumber air adalah sumur, harus dijaga agar tidak terkontaminasi oleh limbah domestik atau industri.

Penyediaan air bersih di Indonesia dijamin oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa hak atas air merupakan hak asasi manusia. Salah satu langkah yang diambil oleh Pemerintah Indonesia untuk menangani permasalahan air bersih adalah dengan menyediakan layanan air bersih melalui berbagai entitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Langkah ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 yang mengatur Pedoman Teknis dan Tata

Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada PDAM.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan air bersih di masyarakat, mengingat indeks kualitas air bersih yang ada di Indonesia berdasarkan data Indeks Kualitas Air (IKA) dari Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) Indonesia masih masuk pada level sedang (KLHK, n.d.)(Shilvina, n.d.). Secara lebih rinci, dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Indeks Kualitas Air Indonesia

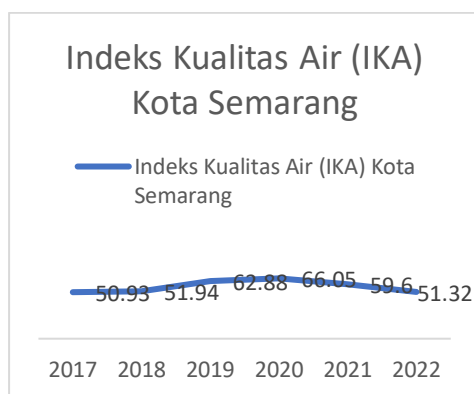
Sumber: Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) Indonesia 2023

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa pada tahun 2015, Indeks Kualitas Air Bersih di

Indonesia sebesar 52 poin yang berarti kualitas air di Indonesia memasuki level sedang, kemudian menurun sebesar 1,8 pada tahun 2016 yaitu hanya 50,2 poin yang menyentuh titik terendah selama 7 tahun terakhir. Secara keseluruhan, Indeks Kualitas Air Bersih di Indonesia masih belum stabil dan mengalami naik turun.

Buruknya kualitas air bersih di Indonesia, khususnya pulau Jawa diperkuat dengan penelitian berjudul *Penduduk dan Akses Air Bersih di Kota Semarang* (Alihar, 2018). Penelitian tersebut secara garis besar membahas tentang bagaimana Pemerintah Kota Semarang menyediakan air bersih kepada masyarakat melalui PDAM Kota Semarang, namun keterbatasan jaringan distribusi PDAM mengakibatkan tidak semua rumah tangga di Kota Semarang dapat terlayani sehingga hanya dapat melayani masyarakat dari kalangan menengah ke atas. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa daerah yang belum teraliri air bersih terutama kecamatan di Kota Semarang yang distribusi penduduknya tidak merata

sehingga menyebabkan kepadatan penduduknya melebihi daya dukung lingkungannya. Hasil dari penelitian ini diperkuat dengan data Indeks Kualitas Air yang menjelaskan bagaimana kualitas air bersih di Kota Semarang sedang mengalami tren penurunan dalam 2 tahun terakhir dari 2021 dan 2022:



Gambar 1.2 Indeks Kualitas Air Kota Semarang, 2023

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Semarang 2023

Data yang tertera menunjukkan bahwa selama 2 tahun terakhir yaitu 2021 dan 2022, kualitas air yang ada di Kota Semarang mengalami penurunan yang sangat signifikan. Pada 2020 Indeks Kualitas Air di Kota Semarang menyentuh 66,05 poin dan hanya dalam waktu 2 tahun mengalami penurunan 14,73 menjadi 51,32 poin.

Buruknya kualitas air bersih di Kota Semarang juga diperkuat dengan penelitian berjudul Kadar Nitrit pada Sumber Air Sumur di Kelurahan Meteseh, Kecamatan Tembalang Kota Semarang, penelitian ini melibatkan pengambilan 13 sampel air sumur di Kelurahan Meteseh, yang meliputi wilayah Dukuh Wonosari, Dukuh Kedongwinong, Dukuh Teseh, Dukuh Sumberejo, Dukuh Genting, Dukuh Dadapan, Dukuh Tunggu, Dukuh Rejosari, Perum Bukit Kencana Jaya, Perum Puri Dinar Mas, Perum Puri Dinar Elok, dan Puri Dinar Asri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kadar nitrit pada Perum Puri Dinar Mas, Perum Puri Dinar Elok, dan Puri Dinar Asri melebihi 0,06 mg/l. (Prabowo, 2016). Padahal menurut Undang-Undang No. 82 Tahun 2001, batas maksimum untuk beban nitrit dalam air adalah 0,06 mg/l. Hal ini tertulis dalam Peraturan Pemerintah No. 20/1990 dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 416/1990 tentang Pengendalian Air, batas maksimum yang diizinkan untuk kandungan nitrat dan nitrit

dalam air minum berturut-turut adalah 10 mg/l dan 1 mg/l.

Pengelolaan air bersih merupakan tanggung jawab utama PDAM Kota Semarang, yang merupakan penyedia layanan utama air bersih kepada masyarakat karena dianggap mampu menyediakan sumber air berkualitas tinggi. Hal ini didukung oleh hasil dari penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Air pada Reservoir PDAM Kota Semarang Menggunakan Uji Parameter Fisika, Kimia, dan Mikrobiologi, serta Dikombinasikan dengan Analisis Kemometri oleh Yunita dan Kustomo pada tahun 2020. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas air di enam titik lokasi reservoir, yakni Kudu, Kaligarang, Gunungpati, Manyaran, Kedungmundu, dan Pucanggading, telah diuji. Menurut hasil pengujian laboratorium kualitas air dari PDAM Kota Semarang, air tersebut dinilai aman untuk dikonsumsi sebagai air minum karena memenuhi standar baku air bersih. Penelitian ini mencakup pengujian parameter fisika dan kimia, yang menunjukkan bahwa semua sampel air memenuhi standar

kualitas yang ditetapkan oleh pemerintah karena nilai yang diperoleh masih dalam rentang yang diperbolehkan. Sementara itu, untuk parameter mikrobiologi, semua sampel juga menunjukkan kualitas yang baik dan tidak mengandung bakteri E. coli (Rohmawati, 2020)

Pengelolaan PDAM Kota Semarang pada saat ini, diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Tujuan organisasi PDAM Kota Semarang yaitu:

1. Meningkatnya Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum
2. Keunggulan Layanan Air Minum yang Ditawarkan
3. Keunggulan Teknologi dalam Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)
4. Keunggulan Sumber Daya Manusia Profesional dan Berkomitmen
5. Keunggulan dalam Interaksi dan Hubungan dengan Para Pihak Terkait Pengelolaan Air Minum di Indonesia

Sesuai dengan penjelasan tersebut maka pengelolaan air bersih di Kota Semarang oleh PDAM memerlukan produktivitas pegawai yang baik agar kinerja menjadi baik pula sehingga bisa berjalan secara efektif dan menciptakan air bersih yang baik. Produktivitas pegawai yang baik dipengaruhi oleh banyak indikator seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap. Indikator ini berguna meningkatkan kinerja pegawai sehingga pelayanan pegawai PDAM dalam mengelola dan menyalurkan air bersih dapat tercapai. Namun apabila indikator-indikator tersebut tidak dimaksimalkan maka dapat memberikan hasil akhir yang tidak maksimal (Haryati, 2019; Islamiyah et al., 2021; Rahman et al., 2023; Robbi, 2018; Saputra & Nur, 2019; Sumigar et al., 2022; Umar, 2020). Salah satu indikator yang penting dalam produktivitas pegawai yaitu memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai terkait pengelolaan air bersih agar meningkatkan motivasi kerja dan disiplin kerja yang tinggi sehingga pegawai dapat memuaskan pelanggan

dalam pelayanan air bersih (Araffah & Purnama, 2020; Hayatun & Ernawati, 2022; Islam, 2022; Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, 2022; Shofwan Hendryawan, Meva Kemala Ismanghaniyah, Moch. Willy Wildan, 2020; Singh & Chaudhary, 2022).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh produktivitas pegawai terhadap kinerja pegawai PDAM Kota Semarang untuk meningkatkan air bersih dengan lokus penelitian di Kecamatan Tembalang.

B. TUJUAN PENELITIAN

Menganalisis Pengaruh Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah *mix method*, yaitu penelitian kuantitatif yang dikombinasi dengan kualitatif untuk memperkuat penelitian. Metode

penelitian ini didasarkan pada filsafat positivisme dan bertujuan untuk meneliti sampel dan populasi penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu seluruh populasi menjadi sampel karena populasi < 30 orang. Analisis data dilakukan secara kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya dan dilengkapi dengan penjelasan secara kualitatif (Ahyar et al., 2020).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 2, yaitu: 18 pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan dan wawancara kepada 20 masyarakat untuk memperkuat penelitian ini.

2. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan Korelasi rank spearman digunakan untuk mencari suatu tingkatan hubungan untuk menguji hipotesis. Pada uji korelasi *spearman* datanya harus berbentuk ordinal. Korelasi rank spearman disimbolkan dengan

rho (Ghozali, 2013). Nilai rho dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Nilai Rho

Rho Positif	Kategori
0,00 – 0,25	Korelasi Sangat Lemah
0,26 – 0,50	Korelasi Cukup
0,51 – 0,75	Korelasi Kuat
0,76 – 0,99	Korelasi Sangat Kuat
1,00	Korelasi Sempurna

Dasar pengambilan keputusan hipotesis menggunakan uji korelasi *spearman* yaitu, sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi < 0,05 maka terdapat korelasi atau hubungan antara X terhadap Y
- Jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat korelasi atau hubungan antara X terhadap Y

Output analisis pengaruh Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) melalui uji korelasi *spearman* dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Uji Hipotesis Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Correlations

			Produktivitas Pegawai	Kinerja Pegawai
Spearman's rho	Produktivitas Pegawai	Correlation	1.000	.653**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		.003
		N	18	18
Kinerja Pegawai	Kinerja Pegawai	Correlation	.653**	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.003	
		N	18	18

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer diolah, 2024

Hasi uji korelasi *spearman* diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar 0,03. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat hubungan antara Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk

Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang.

Pada Tabel 1.2 nilai rho pada pengujian korelasi *spearman* yaitu sebesar 0,653, artinya terdapat hubungan yang kuat antara Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang. Hubungan ini memiliki arah positif, apabila produktivitas pegawai ditingkatkan, maka kinerja pegawai akan meningkat.

3. Pengaruh Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang

Berdasarkan analisis dari setiap pertanyaan pada kuesioner yang terdapat dalam variabel Produktivitas Pegawai (X) didapatkan data secara keseluruhan, variabel Produktivitas Pegawai (X) memperoleh nilai *mean* sebesar 3,375 (setuju) berdasarkan skala likert. Produktivitas Pegawai (X) terdiri dari

4 indikator, yaitu: Pengetahuan, Keterampilan, Kemampuan, dan Sikap.

Indikator Pengetahuan mendapat nilai sebesar 3,35 (setuju) berdasarkan skala likert. Pengetahuan yang dimaksud yaitu pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah melakukan sosialisasi dan evaluasi terhadap air bersih di Kecamatan Tembalang. Pernyataan ini disetujui oleh narasumber pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan, sosialisasi terkait air bersih di Kecamatan Tembalang menjadi tanggung jawab PDAM Kota Semarang yang lebih sering dibagikan melalui media sosial instagram dengan nama pengguna @pdamkotasemarang dan sosialisasi pernah beberapa kali dilakukan secara langsung dengan bantuan RT dan RW pada setiap Kelurahan. Sosialisasi dan evaluasi merupakan proses penting dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk mencapai kinerja dan produktivitas pegawai secara maksimal. Sosialisasi dan evaluasi air bersih kepada masyarakat karena memiliki dampak

baik di masyarakat, yang dijelaskan sebagai berikut:

- Sosialisasi air bersih bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya air bersih dalam menjaga kesehatan.
- Sosialisasi air bersih bertujuan untuk mendorong perilaku yang berkelanjutan dalam penggunaan air.
- Sosialisasi air bersih mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam upaya untuk meningkatkan akses terhadap air bersih. (Abdullah, 2014; Mutia et al., 2023; Yusuf et al., 2021).

Pengetahuan pegawai juga berkaitan erat tentang latar belakang pendidikan pegawai. PDAM Kota Semarang Cabang Selatan memiliki batas minimal pendidikan yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA) sebagai teknisi dan minimal Sarjana sebagai administrasi. Selain latar belakang pendidikan, pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan juga diwajibkan untuk paham terkait pengetahuan tentang air bersih. Pengetahuan ini meliputi

paham tentang definisi dan syarat air bersih serta tata cara pengelolaan air bersih untuk disalurkan ke masyarakat. Apabila pengetahuan pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan mencukupi, maka para pegawai akan sadar terkait pentingnya air bersih untuk masyarakat sehingga pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan dapat meningkatkan kinerja dan air bersih di Kecamatan Tembalang akan meningkat. Pengaruh produktivitas pegawai terhadap kinerja pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan dapat dilihat berdasarkan kualitas pegawai, kuantitas pegawai, dan ketepatan waktu pengecekan air.

Kualitas kinerja pegawai, yaitu pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah melakukan pemerataan pemasangan air secara merata di Kecamatan Tembalang untuk meningkatkan air bersih. Namun, pernyataan ini tidak disetujui oleh narasumber pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan. Pemerataan air di Kecamatan Tembalang belum terlaksana secara merata dan menyeluruh ke lapisan masyarakat. Hingga saat ini pihak

PDAM Kota Semarang Cabang Selatan masih terus berusaha untuk melakukan pemerataan pemasangan air di Kecamatan Tembalang agar masyarakat bisa mendapatkan air bersih dengan mudah.

Kuantitas pegawai yaitu pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan selalu melakukan pengecekan air dengan rutin dan tepat waktu di Kecamatan Tembalang untuk mengetahui bagaimana air bersih yang ada di tempat tersebut. Pernyataan ini disetujui oleh narasumber pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan. Pengecekan air bersih dilakukan oleh kerja sama antara pegawai PDAM Kota Semarang dengan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang serta Dinas Kesehatan Kota Semarang dan rutin dilakukan setiap tiga hingga empat bulan sekali. Kuantitas pegawai yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga pegawai mampu memberikan kualitas layanan yang baik (Islamiyah et al., 2021).

Ketepatan waktu pengecekan air yaitu pegawai PDAM Kota

Semarang Cabang Selatan selalu ingat untuk melakukan pengecekan air di *reservoir* Kelurahan Kedungmundu. Pernyataan ini disetujui oleh narasumber pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan. Pengecekan air di *reservoir* Kedungmundu sudah dilakukan dalam 3 sampai 4 bulan sekali di untuk mengetahui dan menjaga kualitas air di *reservoir* Kedungmundu yang akan disalurkan ke masyarakat.

Indikator kedua yaitu keterampilan mendapat nilai rata-rata 3,4 (setuju) berdasarkan skala likert. Keterampilan yang dimaksud yaitu bagaimana cara pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Menurut narasumber pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan, masyarakat dapat memberikan saran dan kritik di media sosial instagram PDAM Kota Semarang (@pdamkotasemarang) maupun laman *web* (<https://www.pdamkotasmg.co.id/>) dan *call center* PDAM Kota Semarang yang tersedia 24 jam. Pengaduan ini kemudian akan segera

diproses oleh pegawai PDAM Kota Semarang untuk menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Pegawai PDAM Kota Semarang khususnya Cabang Selatan sudah memiliki keterampilan yang baik dalam menghadapi kritik dari masyarakat, pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan harus sabar dan tidak bersikap kasar kepada masyarakat yang berlangganan PDAM. Hal ini terjadi karena PDAM Kota Semarang Cabang Selatan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga setiap pegawai sudah dilatih untuk menghadapi kritik dari masyarakat yang berlangganan PDAM. Pemberian kritik dan saran terhadap lembaga pemerintahan memiliki tujuan sebagai berikut:

- Kritik bertujuan untuk mendorong akuntabilitas dalam penggunaan sumber daya publik dan pelaksanaan kebijakan.
- Kritik membantu mengidentifikasi kegagalan, kesalahan, atau ketidakpatuhan dalam pelaksanaan kebijakan atau penyelenggaraan layanan publik.

- Kritik dapat menjadi pendorong untuk perbaikan dan reformasi dalam lembaga pemerintahan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan kebijakan (Rahmawati et al., 2021).

Keterampilan pegawai juga berkaitan erat tentang bagaimana pegawai mau untuk terus meningkatkan *skill*. PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah memiliki program untuk meningkatkan *skill* pegawai seperti pelatihan untuk teknisi PDAM bertukar ilmu dengan PDAM Kota lain dalam menyelesaikan permasalahan maupun pengelolaan air bersih. Selain itu, terdapat juga pelatihan pegawai bagian administrasi tentang ilmu perpustakaan untuk surat menyurat. Serta seluruh pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan diwajibkan memiliki *skill* untuk menangani komplain dari masyarakat agar masyarakat puas terhadap pelayanan pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan.

Indikator Kemampuan mendapat nilai rata-rata sebesar 3,35 (setuju) berdasarkan skala likert. Kemampuan yang dimaksud yaitu pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah memberikan solusi kepada masyarakat terkait masalah air bersih di Kecamatan Tembalang. Solusi memiliki dampak positif untuk membantu mengatasi masalah dengan memberikan langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk mengatasi hambatan atau rintangan yang muncul dalam mencapai tujuan. Solusi juga sering melibatkan pemikiran kreatif dan inovatif dalam menemukan cara-cara baru untuk mengatasi masalah. Proses penemuan solusi dapat mendorong perkembangan ide-ide baru dan mempromosikan inovasi di berbagai bidang (Abadiyah et al., 2020).

Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan memiliki Standar Operasional Prosedur dalam memberikan solusi kepada masyarakat, sehingga setiap pegawai memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan agar permasalahan dapat diatasi dengan baik. Kemampuan pegawai yang baik

dapat meningkatkan kinerja pegawai (D. Budiyanto et al., 2022). Apabila kinerja pegawai meningkat, maka efektivitas juga meningkat. Efektivitas yang dimaksud yaitu pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan yaitu sudah memiliki anggaran dan fasilitas kantor yang memadai untuk menunjang kinerja pegawai. Pernyataan ini disetujui oleh narasumber pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan. Fasilitas kantor PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah cukup lengkap karena disediakan laptop dan komputer untuk keperluan pekerjaan, terdapat meja dan kursi untuk masing-masing pegawai, dan yang paling penting yaitu tersedia transportasi dan alat-alat yang memadai untuk melakukan pengecekan air. Fasilitas kantor yang memadai juga ditunjang dengan anggaran PDAM Kota Semarang Cabang Selatan yang sudah cukup untuk memenuhi kepentingan pegawai dan masyarakat. Anggaran pegawai biasanya berupa bonus gaji dan pemberian penghargaan, sedangkan anggaran masyarakat dialokasikan untuk pemeliharaan dan

perbaikan seperti perbaikan pipa yang bocor, perbaikan kerusakan pada instalasi pengolahan air, dan pemeliharaan saluran distribusi agar tetap berfungsi dengan baik. Pentingnya fasilitas kerja dan anggaran yang cukup sangat diperlukan karena dapat berdampak pada peningkatan kinerja pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan, hal ini dijabarkan sebagai berikut:

- Anggaran yang mencukupi dapat memungkinkan perusahaan atau organisasi untuk menyediakan sumber daya yang dibutuhkan oleh pegawai untuk mencapai kinerja yang optimal. Hal ini dapat mencakup investasi dalam pelatihan, pengembangan karier, teknologi, infrastruktur, dan fasilitas kerja yang memadai. Fasilitas kerja yang nyaman dan sehat dapat meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental pegawai. Lingkungan kerja yang bersih, pencahayaan yang cukup, ventilasi yang baik, dan kursi yang bagus dapat membantu mengurangi stres dan kelelahan,

sehingga meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai.

- Anggaran yang dialokasikan untuk pelatihan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai (Jufrizen, 2021; Monde et al., 2022; Saputra & Nur, 2019; Zahro et al., 2016).

Indikator sikap memiliki nilai sebesar 3,4 (setuju) berdasarkan skala likert. Sikap yang dimaksud yaitu pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan selalu memakai seragam saat bekerja yang diikuti dengan sikap jujur, sopan dan saling menghargai kepada rekan kerja dan masyarakat. Hubungan rekan kerja di PDAM Kota Semarang Cabang Selatan berjalan dengan sangat baik dan tidak pernah terdapat konflik *internal*. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan juga masih berusaha agar terus jujur dan sopan terhadap sesama rekan kerja maupun masyarakat. Sikap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

produktivitas, hal ini dijelaskan sebagai berikut:

- Sikap yang positif seperti jujur, saling menghargai, sopan dan bersemangat cenderung meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja lebih keras. Pegawai yang memiliki minat besar terhadap pekerjaan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.
- Sikap yang kooperatif dan ramah terhadap rekan kerja dapat memperkuat kolaborasi dan timbal balik di antara pegawai. Kerja sama tim dan komitmen dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai (Hasibuan & Harahap, 2022; Rani et al., 2018).

Komitmen pegawai yang dimaksud yaitu pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah bertanggung jawab terhadap tupoksi yang diberikan dan selalu disiplin dalam melakukan pekerjaannya. Pernyataan ini disetujui oleh narasumber pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan, para

pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah bekerja sesuai dengan *job desk* dan bertanggung jawab secara maksimal terhadap pekerjaan yang diberikan. Tanggung jawab dan disiplin memiliki peran yang sangat penting dalam lingkungan kerja. Beberapa fungsi dari tanggung jawab dan disiplin dalam bekerja dijelaskan sebagai berikut:

- Pegawai yang bertanggung jawab cenderung lebih memperhatikan detail dan melakukan pekerjaan dengan cermat, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas kerja secara keseluruhan.
- Tanggung jawab dan disiplin merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang bertanggung jawab dan disiplin dapat membuat organisasi bekerja mencapai tujuan dengan lebih efektif, karena setiap orang memahami peran dan tanggung jawab mereka serta berkomitmen untuk bekerja (Ari Susanti & Krisnawati SN, 2022).

Secara keseluruhan, nilai produktivitas pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan memiliki nilai rata-rata 3,35 (setuju) berdasarkan skala likert yang artinya nilai tersebut cukup baik namun masih belum dikatakan sangat baik (4). Hal ini sejalan dengan kenyataan yang ada, karena salah satu narasumber masyarakat menyatakan bahwa PDAM Kota Semarang Cabang Selatan belum menanggapi keluhan masyarakat dengan bijak. Narasumber menyebutkan air PDAM di rumah mati selama 3 bulan namun tidak ada tanggapan dari pihak PDAM Kota Semarang Cabang Selatan. Berdasarkan penjelasan tersebut, produktivitas pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan yang baik diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai sehingga air bersih di Kecamatan Tembalang dapat meningkat. Hal ini terjadi karena produktivitas mengacu pada hasil yang dihasilkan dalam suatu proses atau aktivitas tertentu. Produktivitas pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan yang baik diperlukan agar meningkatkan pengetahuan, keterampilan,

kemampuan, dan sikap sehingga pegawai dapat memuaskan pelanggan dalam penyediaan air bersih. Suatu aktivitas menjadi lebih produktif apabila terdapat lebih banyak waktu dan sumber daya yang tersedia untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja (Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, 2022; Shofwan Hendryawan, Meva Kemala Ismanghaniyah, Moch. Willy Wildan, 2020).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara produktivitas pegawai terhadap kinerja pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang. Peningkatan Air Bersih di Kecamatan Tembalang harus diimbangi dengan peningkatan Produktivitas Pegawai (X) agar Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan agar dapat memberikan pelayanan publik yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sebagai Badan Usaha Milik Daerah harus bisa menciptakan pelayanan yang baik, karena Badan

Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki peran yang sangat penting, yang dijelaskan sebagai berikut:

- BUMD sebagai penyedia layanan publik harus dapat memastikan bahwa layanan-layanan penting seperti transportasi, air bersih, energi, dan infrastruktur lainnya dapat diakses oleh masyarakat dengan harga yang terjangkau.
- Pelayanan publik yang baik dari BUMD dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Misalnya, akses air bersih berkualitas yang mudah dapat membantu meningkatkan perekonomian dan kesehatan setiap individu.
- Pelayanan publik yang baik dari BUMD akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan lembaga. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah daerah dan masyarakat (Rumamb et al., 2021).

E. KESIMPULAN

Uji hipotesis yang dilakukan dengan uji korelasi *spearman* dapat

disimpulkan bahwa Produktivitas Pegawai (X) memiliki hubungan yang positif terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,03. Nilai ini lebih kecil daripada nilai signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa Produktivitas Pegawai (X) memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang. PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sebagai Badan Usaha Milik Daerah harus bisa menciptakan pelayanan yang baik, karena Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki peran yang sangat penting untuk menyediakan Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) berdasarkan teknologi dan disalurkan ke masyarakat sehingga air bersih dapat meningkat.

F. SARAN

Perlu adanya produktivitas pegawai yang baik untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai dapat dilihat berdasarkan indikator seperti kualitas kerja pegawai, kuantitas kerja pegawai, ketepatan waktu pengecekan air pada *reservoir*

PDAM, efektivitas dan komitmen pegawai yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai PDAM sehingga air bersih dapat meningkat. Namun apabila indikator-indikator tersebut tidak dimaksimalkan maka dapat memberikan hasil akhir yang juga tidak maksimal. Berdasarkan hal tersebut, maka produktivitas pegawai yang baik diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan agar masyarakat di Kecamatan Tembalang mudah untuk mendapatkan air bersih yang dapat digunakan sehari-hari. Tanpa adanya pegawai PDAM yang memiliki kinerja yang baik maka air bersih tidak akan bisa meningkat, sehingga menyebabkan pelayanan publik tidak tercapai secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

(KLHK), K. L. H. dan K. (n.d.). *EKSPOSE INDEKS KUALITAS LINGKUNGAN HIDUP TAHUN 2022: "KINERJA PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS LINGKUNGAN MENINGKAT."* Retrieved September 6, 2023, from <https://ppkl.menlhk.go.id/website/index.php?q=1114&s=870f1bf229da5eb26e5e5a7c1d69d9451>

fa7906a

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Alihar, F. (2018). *PENDUDUK DAN AKSES AIR BERSIH DI KOTA SEMARANG (POPULATION AND ACCESS TO CLEAN WATER IN SEMARANG CITY)*. *13*(1), 67–76.
- Araffah, M. R., & Purnama, I. (2020). Hubungan Motivasi Kerja dengan Produktivitas Pegawai. *Jurnal Manajemen*, *12*(2), 267–272.
- Haryati, A. (2019). Dampak Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Bogor. *Administrasi Publik*, *2*(2), 99–112.
- Hayatun, M., & Ernawati, S. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, *1*(2), 182–192. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.20>
- Islam, M. A. A. and M. S. (2022). Determinants of Employee Productivity in Public Sector Organizations: An Empirical Study. *Jagannath University Journal of Business Studies*, *10*(1–2), 1–45.
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, *2*(5), 1874–1891.
- Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, M. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih Daerah Air Minum Kota Kupang. *Jurnal Moderat*, *8*(November), 744–755.
- Kementerian Kesehatan, R. (n.d.). *Manfaat Air Bersih dan Menjaga Kualitasnya*. Retrieved September 6, 2023, from <https://ayosehat.kemkes.go.id/manfaat-air-bersih-dan-menjaga-kualitasnya>
- Prabowo, R. (2016). Kadar Nitrit Pada Sumber Air Sumur di kelurahan Meteseh, Kec. Tembalang, Kota Semarang. *Cendikia Eksakta*, *55*(1), 55–61.
- Rahman, F., Tulusan, F. M. G., & Tampi, J. R. E. (2023). *Performance of Customs and Excise Supervision at the Sea Border*. *5*(April), 26–33.
- Robbi. (2018). ANALISIS KINERJA PEGAWAI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG MAKASSAR. *Energies*, *6*(1), 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org>

g/10.1016/j.arth.2018.03.044%0
Ahttps://reader.elsevier.com/rea
der/sd/pii/S1063458420300078
?token=C039B8B13922A20792
30DC9AF11A333E295FCD8

- Rohmawati, Y. (2020). *Analisis Kualitas Air pada Reservoir PDAM Kota Semarang Menggunakan Uji Parameter Fisika, Kimia, dan Mikrobiologi, serta Dikombinasikan dengan Analisis Kemometri*. 3(2), 100–107.
- Rumamb, J. R., Sumampow, I., & Sampe, S. (2021). Kinerja Perusahaan Umum Daerah Klabat Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–10.
- Saputra, A. P., & Nur, M. I. (2019). Manajemen Kinerja Kelembagaan dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 1(November), 1–18.
- Shilvina, W. (n.d.). *Indeks Kualitas Air RI Naik pada 2022, Tertinggi dalam 8 Tahun*. Retrieved September 6, 2023, from <https://dataindonesia.id/energi-sda/detail/indeks-kualitas-air-ri-naik-pada-2022-tertinggi-dalam-8-tahun>
- Shofwan Hendryawan, Meva Kemala Ismanghaniyah, Moch. Willy Wildan, R. F. H. dan Y. N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang. *Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, 5(2), 72–82.
- Singh, S., & Chaudhary, N. (2022). Employee Productivity: An Analysis of Dimensions and Methodology through Systematic Literature Review. *Empirical Economics Letters*, 21(4), 183–204.
- Sumigar, R. F., Sampe, S., & Monintja, D. (2022). *Performance of the Election Commission in Compiling the Final Voter List for the 2020 Regional Head Election*. 4, 262–272.
- Umar. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Jisipol*, 4(1), 101–120.