

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA,
KEPEMIMPINAN DAN SISTEM TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
SUMATERA SELATAN**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

**Herru Kawasedha
07011381320025**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan dan Sistem Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan*” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 18 Juli 2018.

Palembang, Juli 2018

Ketua:

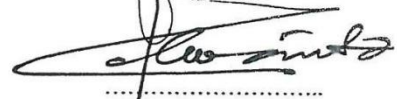
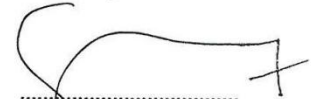
1. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

Anggota:

1. Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP. 195806091984031002

2. Drs. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 195706051985031003

3. Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 197705122003121003



Mengetahui:

Dekan FISIP



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Administrasi Negara,



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP. 198108272009121002

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SDM, KEPEMIMPINAN DAN SISTEM
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1**

Oleh :

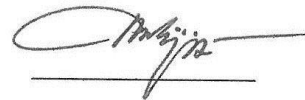
**HERRU KAWASEDHA
07011381320025**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,

2018

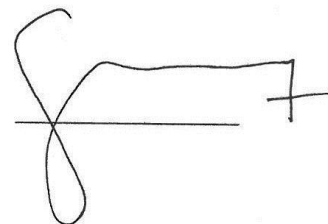
Pembimbing I

**Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004**



Pembimbing II

**Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP. 195806091984031002**



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan takut untuk melakukan hal baik kepada orang lain” (Herru Kawasedha)

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah
Skripsi ini kupersembahkan kepada :
Kedua Orangtuaku, H Bahawi A.Md dan
Hj Tuti Aryati S.IP, M.Si
Kakak Perempuanku Ayu Harsari S.pd
Teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2013
Almamater yang menjadi kebangganku

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan kinerja karyawan pada PDAM OKU periode 2016 hal ini ditunjukkan dengan laporan BPPSPAM tentang Hasil Kinerja PDAM Kabupaten/Kota Provinsi Sumsel 2016 yang mana pihak PDAM OKU baru mencapai nilai 1,97 dengan kategori kinerja “sakit”. PDAM OKU dijadikan lokasi penelitian yang berhubungan dengan permasalahan kinerja karyawan pada PDAM OKU periode 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas SDM, kepemimpinan dan sistem terhadap kinerja karyawan di PDAM Kabupaten OKU. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 48 responden dari para karyawan di PDAM Kabupaten OKU. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori faktor-faktor kinerja menurut Mahmudi yaitu: faktor kualitas SDM, faktor kepemimpinan dan faktor sistem. Didapatkan hasil satu faktor yang dikatakan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kinerja karyawan yaitu faktor kualitas SDM dengan nilai 51,4%, selanjutnya faktor sistem dengan nilai 47,2%, dan kepemimpinan sebesar 25,4%. Dengan demikian PDAM OKU perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas SDM atau karyawan dan memperhatikan faktor sistem serta kepemimpinan demi terciptanya kinerja karyawan yang lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas SDM, Kepemimpinan, Sistem, dan Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

This research is motivated by the employee performance problems at PDAM OKU period 2016 this is indicated by BPPSPAM report on Performance Results of PDAM Regency / City of South Sumatera Province 2016 which PDAM OKU side only reach value 1,97 with performance category "sick". PDAM OKU used as research location related to employee performance problem at PDAM OKU period 2016. This study aims to determine the level of influence of quality of human resources, leadership and system on employee performance in PDAM Kabupaten OKU. This research is a quantitative research. This research was conducted by using stratified random sampling technique. Samples taken as many as 48 respondents from employees at PDAM Kabupaten OKU. Data collection was taken by using questionnaire method by using likert scale. Based on the results of research by using the theory of performance factors according to Mahmudi namely: quality of human resources factors, leadership factors and system factors. The result of one factor is said to have a high influence on employee performance that is the quality factor of human resources with value 51,4%, then system factor with value 47,2%, and leadership equal to 25,4%. Thus PDAM OKU need to maintain and even improve the quality of human resources or employees and pay attention to system factors and leadership for the creation of better employee performance.

Keywords: *Quality of Human Resources, Leadership, System, and Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa saya berterimakasih kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan saya dalam mengerjakan dan menyelesaikan segala kewajiban saya. Disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Negara.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna serta tidak terlepas dari kendala-kendala. Namun, kendala tersebut dapat teratasi berkat bantuan dari berbagai pihak, Sebagai tanda penghormatan yang sedalam-dalamnya penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua , H Bahawi A.Md dan Hj Tuti Aryati, S.IP, M.Si terima kasih atas segala support, doa dan kasih sayang yang tak henti dan selalu diberikan selama ini hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini. Kakak perempuan saya Ayu Harsari S.pd yang telah memberikan semangatnya dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Prof. Kgs. M. Sobri, M.SI, selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya beserta jajarannya yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.SOS., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak memberikan kritik dan saran yang membangun.
4. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan masukannya terhadap saya.
5. Bapak Dr. H. Ardiyan Saptawan, M.Si selaku Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing dan membagi ilmunya guna kelancaran skripsi ini.
6. Bapak Drs. Gatot Budiarto, M.S, selaku Pembimbing Skripsi II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan membagi ilmunya untuk kelancaran skripsi ini.
7. Direktur Utama serta Seluruh Karyawan PDAM Kabupaten OKU Sumatera Selatan yang telah banyak membantu dalam memberikan data dan informasi guna kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Staff Akademik Jurusan Administrasi Negara Kampus Palembang khususnya Mba Irma yang telah banyak membantu dalam mengurus segala urusan akademik penulis.

9. Seluruh teman-teman Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun kearah yang lebih baik sangat diharapkan oleh penulis dalam skripsi ini. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Juli 2018

Penulis

Herru Kawasedha

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Kinerja Karyawan.....	9
C. Kompetensi dan Kemampuan Karyawan	14
D. Kepemimpinan	15
E. Sistem	16
F. Penelitian Terdahulu	17
G. Kerangka Pemikiran.....	18
H. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Definisi Konsep	20
C. Definisi Operasional.....	21
D. Lokasi Penelitian	24
E. Populasi dan Sampel.....	24
F. Jenis dan Sumber Data.....	25
G. Teknik Pengumpulan Data	26
H. Teknik Analisis Data.....	27
I. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum	33
B. Hasil dan Pembahasan	37
C. Uji Validitas	40
D. Uji Reliabilitas	43

E. Distribusi Jawaban Responden pada Tiap Dimensi	44
F. Analisis Jawaban Responden dari Kuesioner Variabel Kualitas SDM (X1)..	44
G. Analisis Jawaban Responden dari Kuesioner Variabel Kepemimpinan (X2)	54
H. Analisis Jawaban Responden dari Kuesioner Variabel Sistem (X3)	59
I. Analisis Jawaban Responden dari Kuesioner Variabel Kinerja (Y).....	65
J. Analisis Regresi Berganda.....	71
K. Uji f (secara simultan)	73
L. Uji t (secara parsial).....	73
M. Koefisien Determinasi (R ²).....	74
N. Pengaruh Kualitas SDM (X1), Kepemimpinan (X2), Sistem (X3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten OKU	75
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1.1 Pedoman Kinerja PDAM OKU	4
2. Tabel 1.2 Data Pencapaian Kinerja PDAM OKU Tahun 2015-2016.....	5
3. Tabel 1.3 Peringkat Kinerja PDAM per Kabupaten Provinsi SUM-SEL Tahun 2016	5
4. Tabel 1.4 Data Keluhan Pelanggan Tahun 2016	6
5. Tabel 1.5 Data Karyawan PDAM OKU berdasarkan Jabatan.....	6
6. Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kinerja karyawan	18
7. Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian.....	22
8. Tabel 3.2 Jumlah Sampel.....	25
9. Tabel 3.3 Instrumen Skala <i>Likert</i>	26
10. Tabel 4.1 Jumlah Rincian Pegawai Secara Keseluruhan.....	36
11. Tabel 4.2 Distribusi Responden berdasarkan Usia.....	38
12. Tabel 4.3 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan	38
13. Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan Jabatan	39
14. Tabel 4,5 Skala Penggunaan <i>Likert</i>	40
15. Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Faktor Kualitas SDM (X1) di PDAM OKU.....	41
16. Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Faktor Kepemimpinan (X2) di PDAM OKU	41
17. Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Faktor Sistem (X3) di PDAM OKU	42
18. Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kinerja (Y) di PDAM OKU	42
19. Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pengaruh Faktor Kualitas SDM, Kepemimpinan, dan Sistem terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten OKU Sumatera Selatan	43
20. Tabel 4.11 Saya mengetahui dengan benar tugas pokok dan fungsi yang diberikan oleh perusahaan	44
21. Tabel 4.12 Saya memahami dengan benar cara menggunakan peralatan dalam bekerja.....	45
22. Tabel 4.13 Saya menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	45
23. Tabel 4.14 Saya menguasai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan.....	46
24. Tabel 4.15 Saya menyadari tanggung jawab atas tugas yang diberikan	47
25. Tabel 4.16 Saya selalu memberikan kontribusi terhadap setiap pekerjaan	47
26. Tabel 4.17 Saya bisa menyelesaikan pekerjaan saya sendiri.....	48
27. Tabel 4.18 Saya selalu mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan	49
28. Tabel 4.19 Saya bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas	49
29. Tabel 4.20 Saya mempunyai minat dengan pekerjaan yang saya lakukan.....	50
30. Tabel 4.21 Saya selalu siap menjalankan tugas apapun yang diberikan perusahaan	51
31. Tabel 4.22 Saya memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan	51
32. Tabel 4.23 Jumlah Frekuensi Kelas Interval Variabel Kualitas SDM	52
33. Tabel 4.24 Kategori Kecenderungan Data Variabel Kualitas SDM.....	53
34. Tabel 4.25 Pimpinan dapat membuat karyawan patuh terhadap peraturan	54
35. Tabel 4.26 Pimpinan dapat mempengaruhi karyawan menjadi loyal dalam bekerja	54
36. Tabel 4.27 Pimpinan selalu datang tepat waktu	55

37. Tabel 4.28 Pimpinan menjadi tauladan bagi para karyawan	56
38. Tabel 4.29 Pimpinan memberikan bimbingan atau arahan kepada karyawan	56
39. Tabel 4.30 Pimpinan selalu mengawasi para karyawan dalam bekerja	57
40. Tabel 4.31 Jumlah Frekuensi kelas Interval Variabel kepemimpinan.....	58
41. Tabel 4.32 Kategori Kecenderungan Data Variabel Kepemimpinan	59
42. Tabel 4.33 Perusahaan membuat peraturan/ketentuan dengan jelas	59
43. Tabel 4.34 Perusahaan adil dalam memberikan setiap tugas pokok dan fungsi kepada setiap karyawan	60
44. Tabel 4.35 Sirkulasi udara yang masuk ditempat kerja memadai	60
45. Tabel 4.36 Pencahayaan atau penerangan terasa cukup dan memadai.....	61
46. Tabel 4.37 Perusahaan selalu menyelesaikan permasalahan secara bersama -sama atau kelompok.....	62
47. Tabel 4.38 Perusahaan memperhitungkan setiap dampak terhadap karyawan secara keseluruhan	62
48. Tabel 4.39 Jumlah Frekuensi kelas interval variabel sistem	63
49. Tabel 4.40 Kategori kecenderungan data variabel sistem	64
50. Tabel 4.41 Saya terampil dalam bekerja dan mempunyai inisiatif untuk membantu rekan kerja	65
51. Tabel 4.42 Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan, cermat dan teliti	65
52. Tabel 4.43 Saya selalu berusaha mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.....	66
53. Tabel 4.44 Saya dapat mengerjakan pekerjaan dengan efektif dan efisien sehingga tidak perlu banyak bertanya kepada atasan	67
54. Tabel 4.45 Saya memahami pedoman kerja yang diberikan oleh perusahaan	67
55. Tabel 4.46 Saya selalu melakukan pekerjaan dengan tingkat ketelitian yang tinggi	68
56. Tabel 4.47 Saya selalu mentaati perintah atau intruksi dari atasan tanpa pernah melanggarnya.....	69
57. Tabel 4.48 Saya dapat memelihara tempat kerja tetap teratur sesuai dengan fungsinya	69
58. Tabel 4.49 Jumlah Frekuensi kelas interval variabel kinerja pegawai	70
59. Tabel 4.50 Kategori kecenderungan data variabel kinerja pegawai.....	71
60. Tabel 4.51 Uji Regresi Berganda Kualitas SDM, Kepemimpinan dan Sistem	72
61. Tabel 4.52 Uji F Kualitas SDM, Kepemimpinan dan Sistem	73
62. Tabel 4.53 Uji t Kualitas SDM, Kepemimpinan dan Sistem	74
63. Tabel 4.54 Uji Koefisien Determinasi Kualitas SDM, Kepemimpinan & Sistem.	75
63. Tabel 4.55 Ringkasan Hipotesis Penelitian \.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	18
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM OKU	34

DAFTAR SINGKATAN

BPKP	: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan
BPPSPAM	: Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum
GCG	: <i>Good Corporate Governance</i>
HUBLANG	: Hubungan Langgan
IKK	: Instalasi Kota Kecamatan
KASI	: Kepala Seksi
KABAG	: Kepala Bagian
KASUBSI	: Kepala Subseksi
KEPMENDAGRI	: Keputusan Menteri Dalam Negeri
OKU	: Ogan Komering Ulu
PDAM	: Perusahaan Daerah Air Minum
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	82
Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data dari Universitas Sriwijaya.....	83
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian dari Perusahaan Daerah Air Minum Kab OKU	84
Lampiran 4 Lembar Surat Tugas Pembimbing Seminar Usulan Skripsi	85
Lampiran 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Pembimbing 1	86
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Bimbingan Pembimbing 2	87
Lampiran 7 Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Ogan Komering Ulu Nomor 3 Tahun 1986	88
Lampiran 8 Data keluhan pelanggan	93
Lampiran 9 Kuesioner	95
Lampiran 10 Keputusan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 1999	10
Lampiran 11 Dokumentasi observasi di PDAM OKU	10

0

3

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari yang tidak dapat terpisahkan dari makhluk hidup di dunia ini. Air juga menjadi bagian penting bagi makhluk hidup baik hewan ataupun tumbuhan. Hampir semua makhluk hidup sangat membutuhkan air untuk bertahan hidup oleh karena itulah jika tidak ada air maka kehidupan di dunia tidak bisa berjalan dengan lancar.

Menurut Teori Mahmudi (2015:18) ada beberapa faktor yang mempengaruhi suatu kinerja, yaitu faktor individual, kepemimpinan, tim, sistem dan faktor kontekstual. Namun dalam penelitian ini dibatasi sebanyak 3 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor individual, faktor kepemimpinan dan faktor sistem.

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam menjalankan atau mengoperasikan suatu produksi, karena kekuatan perusahaan di tentukan oleh karyawan yang mempunyai dedikasi tinggi didalamnya, Pada dasarnya perusahaan membutuhkan karyawan yang mau bekerja giat agar tujuan perusahaan untuk mendapatkan hasil atau target yang optimal tercapai.

Untuk mewujudkan pelayanan prima, PDAM OKU memiliki target yakni, melakukan pengembangan usaha secara optimal dengan meningkatkan kualitas pengolahan, kuantitas pengaliran, serta meningkatkan jumlah pelanggan. Kemudian, melakukan pemeliharaan sistem pengelolaan air untuk mempertahankan kualitas dan kuantitas air sesuai standar baku mutu air bersih (air minum). Memelihara, memperbaiki, serta menambah sistem jaringan perpipaan untuk menjamin sistem pengaliran berfungsi secara maksimal. Selanjutnya, meningkatkan pendapatan melalui penetapan tarif yang berkeadilan, proporsional, transparan, dan terjangkau, sesuai ketentuan yang berlaku.

Menciptakan perusahaan daerah yang *Good Corporate Governance* (GCG) dan menerapkan standar operasi dan pelayanan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

Ukuran kerja instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga dalam mewujudkan tujuan organisasi maka kinerja dari organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja adalah hasil yang diperoleh dari organisasi tersebut, seperti yang diungkapkan Amstrong dan Baron (dalam Fahmi,2015:2) bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Tanggung jawab terhadap manajemen kinerja sebenarnya tidak lahir dari manajer namun dari individu. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat, dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik. Dengan demikian, kinerja organisasi merupakan cermin dari kinerja individu.

Pada sistem penilaian kinerja tradisional, kinerja hanya dikaitkan dengan faktor personal, namun dalam kenyataannya, kinerja sering diakibatkan oleh faktor-faktor lain diluar faktor personal, seperti sistem, situasi, kepemimpinan, atau tim. Proses penilaian kinerja individual tersebut harus diperluas dengan penilaian kinerja tim dan efektivitas manajernya. Hal itu karena yang dilakukan individu merupakan refleksi perilaku anggota grup dan pimpinan, misalnya ketika dalam *on the job training*, *coaching* dan pengarahan.

Selain faktor individu dan kepemimpinan, faktor penting yang mempengaruhi kinerja juga dipengaruhi oleh faktor sistem seperti sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi itu sendiri.

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Ogan Komering Ulu Nomor 3 Tahun 1986 Tanggal 14 Januari 1986 Pasal 5, tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum adalah turut serta melaksanakan:

- a. Pembangunan Daerah khususnya dan Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya
- b. Mewujudkan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat dalam usaha menuju masyarakat aadil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Pasal 6 menyatakan bahwa Perusahaan Daerah dalam melayani air minum bagi masyarakat yang mempunyai lapangan usaha.

- a. Membangun, memelihara dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum,
- b. Membina, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata dan efisien,
- c. Menyelenggarakan pelayanan air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

Suksesnya pelaksanaan fungsi-fungsi dan tercapainya tujuan perusahaan bukan hanya disebabkan karena uang, barang modal dan alat bantu lainnya, tetapi juga motivasi dan kinerja dari seluruh tenaga kerja/karyawan perusahaan yang berperan serta secara aktif dan produktif dalam proses kegiatan produksi.

Faktor tenaga kerja tidak dapat diabaikan, bahkan merupakan faktor kunci atau faktor utama. Hal ini dikarenakan kesalahan dan kekeliruan yang terjadi dapat menyebabkan hambatan-hambatan yang serius, bahkan dapat menyebabkan kegagalan total. Oleh karena itu diperlukan pembinaan terhadap para karyawan, agar dapat memberikan kepuasan kerja pada setiap individu karyawan, yang akan berakibat juga pada peningkatan kinerja karyawan bagi kepentingan perusahaan.

Kinerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Tentunya dalam hal penilaian tetap mempertimbangkan berbagai situasi dan kondisi yang mempengaruhi kinerja tersebut .

PDAM Kabupaten OKU merupakan perusahaan yang dituntut untuk memberikan layanan sebaik mungkin, tegak runtuhnya daya saing perusahaan salah satu penentunya bagaimana perusahaan melaksanakan pelayanan yang prima dengan memperbaiki kinerja yang ada. Akan tetapi dalam praktiknya seringkali mengabaikan arti pelayanan terhadap pelanggan, padahal suatu usaha dijalankan pada hakekatnya karena adanya keinginan untuk melayani kebutuhan orang lain.

Untuk mendukung hal tersebut perlu adanya kesiapan sumber daya manusia yang handal. Namun yang terjadi di lapangan berkata sebaliknya. Hal tersebut dapat dilihat dari data Penilaian Kinerja PDAM OKU berdasarkan Kepmendagri 47/1999 dengan Pedoman Kinerja PDAM OKU, digolongkan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pedoman Kinerja PDAM OKU

Kategori	Capaian Nilai Kinerja
Baik Sekali	>75
Baik	>60-75
Cukup	>45-60
Kurang	>30-45
Tidak baik	-30

Sumber: Laporan BPKP kabupaten OKU 2017

Hasil penilaian atas kinerja PDAM Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk Tahun 2016 adalah sebesar 49,402 dengan kategori “cukup”, sedangkan Tahun 2015 adalah sebesar 45,170 dengan kategori “cukup” dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data pencapaian kinerja PDAM kabupaten OKU tahun 2015 sampai 2016

Aspek	Nilai maks	Nilai 2016	Nilai 2015	Naik/Turun
Keuangan	45%	23,250%	20,250%	3,00%
Operasional	40%	15,319%	16,170%	(0.851)
Administrasi	15%	10,833%	8,750%	2,083%
Jumlah		49,402	45,170	4,232

Sumber: Hasil evaluasi BPKP kabupaten OKU 2017

Berdasarkan dari data pada tabel 1.1 dan 1.2 di atas dapat dilihat bahwa kinerja PDAM kabupaten OKU memang meningkat namun belum optimal dan jauh dari target karena baru mencapai kategori “cukup” belum mencapai dalam kategori “baik” ataupun “baik sekali”.

Tabell.3 Peringkat Kinerja PDAM per Kabupaten provinsi Sumatera Selatan tahun 2016

Peringkat	Kabupaten/Kota	Nilai	Kategori Kinerja
1	Palembang	3,96	Sehat
2	Prabumulih	2,74	Kurang Sehat
3	Muara Enim	2,73	Kurang Sehat
4	Lubuk Linggau	2,63	Kurang Sehat
5	Ogan Ilir	2,55	Kurang Sehat
6	Banyuasin	2,53	Kurang Sehat
7	OKI	2,46	Kurang Sehat
8	Musi Banyuasin	2,38	Kurang Sehat
9	OKU Timur	2,38	Kurang Sehat
10	Empat Lawang	2,06	Sakit
11	OKU	1,97	Sakit
12	OKU Selatan	1,43	Sakit
13	Lahat	1,30	Sakit

Sumber : Laporan BPPSPAM tentang Hasil Kinerja PDAM Kabupaten/Kota Provinsi Sumsel 2017

Berdasarkan dari tabel 1.3 di atas bahwa kinerja PDAM OKU mendapatkan nilai 1,97 yang termasuk dalam kategori “Sakit” yang mengindikasikan bahwa ada masalah pada kinerja PDAM OKU.

Tabel 1.4 Data keluhan pelanggan tahun 2016

Bulan	Jenis Pengaduan		
	Tidak Mengalir	Kebocoran	Lain-lain
September 2016	5	0	0
Oktober 2016	5	0	0
November 2016	5	0	0
Desember 2016	1	0	4
Total	16	0	4

Sumber: Arsip Umum Kantor PDAM kabupaten OKU 2017

Tabel 1.5 Data Karyawan PDAM kabupaten OKU berdasarkan jabatan tahun 2015

No	Jabatan	Jumlah
1	Direktur	1
2	Kepala Bagian	2
3	Staf/Pegawai Tetap	134
4	Staf/Honorer	58
	Total	195

Sumber : dokumen bagian umum PDAM kabupaten OKU tahun 2017

Direktur membawahi :

1. Kepala Bidang Umum/Keuangan yang membawahi:

- a. Kepala Seksi Keuangan
- b. Kepala Seksi Umum
- c. Kepala seksi Hubungan Langgan

2. Kepala Bidang Teknik yang membawahi:

- a. Kepala Seksi Produksi
- b. Kepala Seksi Distribusi
- c. Kepala Seksi Perencanaan
- d. Kepala Seksi Perawatan

3. Kepala-Kepala Unit IKK.

Berhasil atau tidaknya penyelenggaraan PDAM sangat dipengaruhi oleh faktor manusianya, yaitu karyawan PDAM yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan. Oleh karena itu kurangnya kualitas sumber daya manusia serta kurangnya pengawasan dari pimpinan dan juga faktor budaya kerja yang buruk maka suatu perusahaan tidak dapat mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu peningkatan kualitas pegawai, faktor kepemimpinan dan faktor sistem terhadap kinerja karyawan sangatlah penting. Dari uraian masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai **Pengaruh Kualitas SDM, Kepemimpinan dan Sistem terhadap Kinerja Karyawan di PDAM Kabupaten OKU.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disajikan beberapa masalah pokok yaitu sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh kualitas SDM terhadap kinerja karyawan?
2. Berapa besar pengaruh pemimpin terhadap kinerja karyawan?
3. Berapa besar pengaruh sistem terhadap kinerja karyawan?
4. Berapa besar pengaruh kualitas SDM, kepemimpinan dan sistem secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor kualitas individual, kepemimpinan dan sistem terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten OKU.

D.Manfaat Penelitian

Setelah selesai penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi kami sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten OKU dalam menyikapi masalah sumber daya manusia dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai tema yang berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten OKU.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Badeni, 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung : Alfabeta
- Danim. Sudarwan, 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dharma. Surya, 2013. *Manajemen Kinerja : Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Darmawan, Deni, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Dwiloka. Bambang, 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah : Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah, dan Laporan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kartono, Kartini, 2016. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Mangkunegara*. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Redaksi Indonesia Tera, 2010. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan*. Yogyakarta : Indonesia Tera
- Siagian, Sondang P. 2012. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutabri, Tata, 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : Andi
- Tim Penyusun, 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi : Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Inderalaya. FISIP Unsri.

Peraturan Perundang-undangan :

- Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Ogan Komering Ulu Nomor 3 Tahun 1986 Tanggal 14 Januari 1986 Pasal 5, tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum

Halaman Website :

- Prasetyani. Nurul. 2009. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/18637/1/NURUL_PRASETYANI.pdf, diakses 1 agustus 2017).

Sari. R.K. 2009. *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gunungkidul dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih*, (Online),

(<http://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/14631/Mjk0NzU=/Kinerja-Perusahaan-Daerah-Air-Minum-Pdam-Kabupaten-Gunungkidul-Dalam-Kegiatan-Penyediaan-Air-Bersih-abstrak.pdf>, diakses 10 Juli 2017).

Kinerja Karyawan Menurut Para Ahli (<http://adaddanuarta.blogspot.co.id/2014/11/kinerja-karyawan-menurut-para-ahli.html> diakses 21 Agustus 2017).

Pengertian Sistem Menurut Para Ahli (<https://hedisasrawan.blogspot.co.id/2014/01/25-pengertian-sistem-menurut-para-ahli.html> diakses 19 Desember 2017).