

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA RANDIK
MUSI BANYUASIN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Administrasi Publik



Oleh :

**MUHAMMAD FAISAL
07011381520094**

Manajemen Publik

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI PDAM TIRTA RANDIK MUSI BANYUASIN

Penelitian

Oleh :

MUHAMMAD FAISAL
07011381520094

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, September 2019

Pembimbing I

Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989121001



Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si.
NIP.196911191998032001



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

PENGELOLAAN DESTINASI PARIWISATA CANDI BUMI AYU DI KABUPATEN PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 25 Oktober 2019

Dan Dinayatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Drs. Mardianto, M.Si
Ketua



Ermanovida, S.Sos., M.Si
Anggota



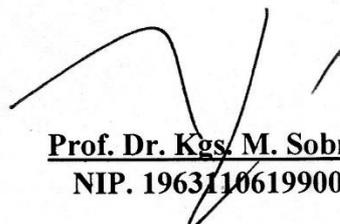
Sofyan Effendi, S.IP, M.Si
Anggota



Dwi Mirani, S.IP., M.Si



Palemabang, Mei 2019
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan



Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M. Si
NIP. 196311061990031001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Barang siapa yang tidak mensyukuri yang sedikit, maka ia tidak akan mampu mensyukuri sesuatu yang banyak.”

(HR. Ahmad, 4/278)

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Firdaus dan Ibunda Khodijah tercinta.
2. Kakak Mia Eldiana Tersayang.
3. Sahabat-sahabat terbaik
4. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas dan kewajiban guna melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana (S-1) Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua saya Ayah Firdaus dan Ibu Khodijah yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik secara moril maupun materil yang tiada henti-hentinya.
2. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, dan ibu Ermanovida, S.sos, M.si Selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku pembimbing I dan ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si Selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.PD., M.PD selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu pengetahuannya, yang sabar dalam memberika solusi terbaik, memberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulis selama bimbingan.
6. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya kampus Palembang.
7. Bapak Ir. H. Firdaus.L.Dine sebagai Direktur PDAM TIRTA RANDIK Musi Banyuasin yang telah memberikan izin untuk meneliti di area kerjanya.
8. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya.

penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan. dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapakan saran dari semua pihak demi skripsi ini. semoga skripsi yang dibuat ini dapat bermanfaat dikemudian hari sebagai referensi yang dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, September 2019
Penulis

Muhammad Faisal
NIM. 07011381520094

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum TIRTA RANDIK. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya pengawasan. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum TIRTA RANDIK. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi. Pembahasannya diarahkan untuk mengetahui fakta yang sebenarnya bagaimana kinerja tersebut dilaksanakan. Dengan menggunakan teori T. R. Mitchel maka Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum TIRTA RANDIK belum optimal. Hal tersebut dikarenakan hanya tiga dimensi sudah optimal, tetapi beberapa dimensi tidak diterapkan dengan baik. 5 dimensi yang menjadi alat ukur dari kinerja yakni: kualitas kerja, komunikasi, ketepatan waktu, kemampuan, dan inisiatif yang dilaksanakan dengan cukup baik tetapi belum optimal oleh Perusahaan Daerah Air Minum TIRTA RANDIK Kabupaten Musi Banyuasin.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Perusahaan Daerah Air Minum TIRTA RANDIK

Pembimbing I



Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989112001

Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196201051988032004

Inderalaya, Oktober 2019
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

ABSTRACT

This research is motivated by the lack of optimal services in the Regional Water Supply Company TIRTA RANDIK. This can be seen from the lack of supervision. The purpose of this research is to find out how the performance of employees in the Regional Water Supply Company TIRTA RANDIK. This research uses descriptive qualitative method, while for data collection techniques using in-depth interviews, documentation, and observation. The discussion is directed to find out the actual facts of how the performance is carried out. By using T. R. Mitchel's theory, the results of this study indicate that the performance of TIRTA RANDIK Regional Water Company employees is not optimal. That is because only three dimensions are optimal, but some dimensions are not well implemented. 5 dimensions that measure performance: quality of work, communication, timeliness, ability, and initiatives implemented quite well but not yet optimal by the Regional Water Supply Company TIRTA RANDIK, Musi Banyuasin Regency.

Keywords: Performance, Employees, Regional Water Supply Company TIRTA RANDIK

Advisor I



Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989112001

Advisor II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196201051988032004

Palembang, Oktober 2019
Chairman of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Manajemen Sektor Publik.....	10
2. Kinerja Pegawai	10
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	27
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Definisi Konsep.....	30
C. Fokus Penelitian	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	31
1. Jenis Data	31
2. Sumber Data	31
E. Informan Kunci.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33

G. Teknik Keabsahan data.....	34
H. Teknik Analisis Data	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum	37
B. Hasil dan Pembahasan.....	57
1. Kualitas Kerja.....	57
2. Komunikasi	68
3. Ketepatan Waktu.....	72
4. Kemampuan.....	76
5. Inisiatif.....	78
BAB V. PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data pegawai	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Analisis Kinerja Pegawai PDAM TIRTA RANDIK Musi Banyuasin	28
Gambar 4.1 Jadwal Distribusi Air Bersih	59
Gambar 4.2 Pegawaiin Menjelaskan Informasi Kepada Masyarakat	62
Gambar 4.3 Pemasangan Sambungan Baru	65
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Pembayaran dan Ruang Tunggu Pengaduan...	67
Gambar 4.5 Koordinasi Antar Pegawai	69
Gambar 4.6 Bentuk Komunikasi Non Verbal Kepada Masyarakat	71
Gambar 4.7 Contoh Kerusakan yang Terjadi	74
Gambar 4.8 Inovasi yang Dilakukan PDAM	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Surat Tugas Pembimbing Skripsi

Lampiran 3. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi

Lampiran 4. Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Lampiran 5. Undang-Undang Pokok Kepegawaian No.43 Tahun 1999 Atas Perubahan UU No.8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian .

Lampiran. 6. Prosedur Pemasangan Sambungan Baru

Lampiran. 7. Alur Pengaduan

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut. Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali dalam keberhasilan atau tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan, tergantung terhadap kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan sesuai dengan tugas dan fungsi mereka masing-masing.

Terkadang rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Sebagai unsur aparatur pemerintah, pegawai sekaligus sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai peranan penting, yaitu sebagai pemikir, perencana, penggerak, partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan sesuai pedoman pancasila dan Undang Undang Dasar 1945, serta sekaligus berperan sebagai pengendali dan pengawas pelaksanaan pembangunan itu sendiri.

Dalam hal ini sangat jelas bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting. Sebagaimana dijelaskan berdasarkan didalam undang undang kepegawaian No.43 Tahun 1999 tentang pokok pokok kepegawaian dalam rangka

usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadapan modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan Pegawai Negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata.

Bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara belum berdasarkan pada perbandingan antara kompetensi dan kualifikasi yang diperlukan oleh jabatan dengan kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki calon dalam rekrutmen, pengangkatan, penempatan, dan promosi pada jabatan sejalan dengan tata kelola pemerintahan yang baik dan untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sudah tidak sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global sehingga perlu diganti.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Undang-Undang ini disingkat dengan UU ASN Setelah UU tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) disahkan DPR pada 19 Desember 2013 Dengan berlakunya Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN ini, pegawai negeri sipil (PNS) yang pensiun per Februari 2014 otomatis diperpanjang dua tahun. UU ASN telah melalui 84 rapat, antara lain rapat para menteri yang dipimpin Wakil Presiden, rapat pejabat senior Kementerian terkait, dan tiga rapat terbatas kabinet yang dipimpin oleh Presiden. Pemerintah membutuhkan 2,5 tahun untuk menyiapkan RUU ASN sebelum akhirnya sampai di meja DPR-RI, yang akhirnya menjadi RUU inisiatif DPR.

Dalam pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Negara pada tahun 2012, ASN memiliki kekuatan dan kemampuan terbatas, karena asas merit tidak dilaksanakan secara efektif dalam manajemen SDM ASN. Hal itu ditunjukkan dengan rendahnya integritas, pengembangan kapasitas tidak dilaksanakan, kesejahteraan rendah, dan tidak berkeadilan.

Menuju tahun 2025, apalagi setelah disahkannya UU ASN, aparatur negara memiliki kekuatan dan kemampuan profesional kelas dunia, berintegritas tinggi, non parsial dalam melaksanakan tugas, berbudaya kerja tinggi, dan kesejahteraan tinggi. Serta dipercaya publik dengan dukungan SDM unggulan di bawah kepemimpinan presiden.

Pada umumnya yang dimaksud dengan kesetiaan dan ketaatan adalah suatu tekad dan kesanggupan dari seorang pegawai negeri untuk melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Kinerja pegawai adalah merupakan sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti pelaksanaan tersebut sesuai dengan

rencana, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan untuk tercapainya kinerja pegawai dengan baik. Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas dengan baik, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Dengan kata lain kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya.

Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga pemimpin, dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, peningkatan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan.

Kabupaten Musi Banyuasin adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Selatan dengan ibu Kota Sekayu. Sekayu adalah sebuah kecamatan yang menjadi ibu Kota Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan, Indonesia. Secara administratif, Kecamatan Sekayu merupakan tempat lokasi Kota Sekayu yang berstatus sebagai ibu kota. Kecamatan Sekayu bercirikan wilayah perkotaan (urban area). Kecamatan Sekayu adalah pusat pemerintahan kabupaten, pusat pendidikan, pusat pelayanan, kesehatan, dan pusat perdagangan barang dan jasa.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 12 tahun 2005 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Musi Banyuasin yang menimbang bahwa dalam rangka proses pengeloaan dan penyediaan air minum yang bersih dan memenuhi syarat kesehatan bagi masyarakat perlu

dilakukan pengelolaan melalui suatu management yang baik. Manajemen yang baik yang dapat mengelola penyediaan air minum secara profesional adalah suatu badan berbentuk perusahaan, oleh karena itu pemerintah mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Dalam hal ini PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik Pemerintah daerah, yang bergerak dalam bidang pendistribusian air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap wilayah yang meliputi provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif di tingkat daerah.

Salah satunya suatu perusahaan milik pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan penyaluran air bersih di daerah Musi Banyuasin yaitu Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Randik yang mulai terbentuk pada tahun 1982, dan pada saat itu statusnya masih sebagai Badan Pengelola Air Minum (BPAM), sesuai dengan Perda No.13 Th. 1987 dilakukan Perubahan status BPAM menjadi PDAM Kabupaten Muba, Selanjutnya pada tanggal 15 Juli 2005 sesuai Perda No.12 Tahun 2005 berubah nama menjadi PDAM Tirta Randik Kabupaten Muba.

(<https://id.wikipedia.org/wiki/PDAM>, diakses pada 30/10/2018)

Pada dasarnya kinerja menekankan pada apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang dikeluarkan (*out-come*). Mengingat kinerja mengandung komponen-komponen kompetensi dan produktivitas dari sebuah hasil yang dicapai, maka oleh itu hasil kinerja sangat bergantung pada tingkat produktivitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam mencapai tujuan organisasi. Bila diperhatikan Perusahaan Daerah

Air Minum Tirta Randik dalam hal pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yaitu masih rendahnya cakupan layanan sebesar 32,82%, dan juga masih jauh dibawah target pencapaian yang ditetapkan, yaitu sebesar 68,87% dari tingkat kehilangan air dari distribusi ke pelanggan. (Laporan Evaluasi Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Randik

Berikut data pegawai PDAM TIRTA RANDIK'dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1

Data Pegawai

No	Uraian	TAHUN 2017	TAHUN 2018	Nop 2018
I	MENURUT PENDIDIKANNYA			
1	SD Sederajat	30	30	30
2	SLTP Sederajat	38	39	39
3	SLTA Sederajat	219	233	234
4	D.1 Sederajat			
5	D.3 Sederajat	21	23	23
6	S1 Sederajat	52	51	51
7	S2	3	3	3
	TOTAL	363	379	380
II	MENURUT STATUSNYA			
1	Pengawai Negeri Sipil	1	1	1
2	Pegawai Perusahaan	232	241	242
3	Pegawai Harian Tetap	108	103	103
4	Pegawai Kontrak	22	34	34
5	Pegawai HONDA			
	TOTAL	363	379	380
III	MENURUT PANGKAT			
1	Golongan I	67	68	68
2	Golongan II	236	250	250
3	Golongan III	57	59	60
4	Golongan IV	3	2	2
	TOTAL	363	379	380
IV	MENURUT JABATANNYA			
1	Direksi dan Staf			
1	Direktur Utama	1	1	1
2	Direktur Bidang Umum			
3	Direktur Bidang Teknik			
4	Kepala Bagian	3	3	3
5	Kepala Seksi	7	7	7

	6	Staf Keuangan	12	13	13
	7	Staf Umum	11	12	12
	8	Staf Langganan	4	5	5
	9	Staf Teknik	30	34	34
		Jumlah	68	75	75
2	Cabang dan IKK				
	1	Kepala Cabang	13	13	13
	2	Kepala Unit	23	23	23
	3	Kepala Urusan	8	8	8
	4	Staf Teknik	88	96	96
	5	Staf Keuangan	67	72	72
	6	Staf Umum	56	51	52
	7	Staf Langganan	40	41	41
		Jumlah	295	304	305
		TOTAL	363	379	380
V	JENIS KELAMIN				
		LAKI- LAKI		324	325
		PEREMPUAN		55	55
		TOTAL		379	380

Sumber : PDAM TIRTA RANDIK

Ide awal topik penelitian ini berangkat dari besarnya minat penulis terhadap permasalahan yang ada, selain itu alasan penguat judul ini antara lain karena; Pertama, sejauh pengetahuan penulis masih minimnya tulisan yang membahas tentang pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum, kedua tulisan yang pernah ditulis selama ini sedikit yang membahas mengenai Kinerja dari perusahaan di bidang pelayanan masyarakat ini.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Randik Musi Banyuasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maksud penelitian yang penulis lakukan, bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Bagaimana

Analisis Kinerja Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum. Adapun tujuan penelitian ini dimaksud untuk :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Randik Musi Banyuasin.
-

2. Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan untuk menambah wawasan dan bermanfaat bagi semua pihak yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini untuk mengembangkan teori- teori yang peneliti pergunakan serta berguna untuk penelitian selanjutnya sebagai kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pemerintahan khususnya mengenai Analisis Kinerja Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Randik Musi Banyuasin.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Randik sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam analisis kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Randik.

DAFTAR PUSTAKA

Bintoro, daryanto. 2017. *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Yogyakarta: gava media.

Dharma. S. 2018. *Manajemen kinerja*. Yogyakarta: pustaka pelajar

Hardiansyah. 2017. *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*.

Yogyakarta: gava media

Hardiansyah. 2018. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta : gava media

Handoko, t. Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BFEE-Yogyakarta

Hasibuan. 2014, S.P Malayu. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Susanti, Ratna. 2013. *Ejaan yang Disempurnakan*. Kelaten: Cv Mitra Media Pustaka.

Terry. G.R dan Rue. Leslie. W., 2009. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

<https://id.wikipedia.org/wiki/pdam>

Dokumen:

Undang-undang pokok kepegawaian no.43 tahun 1999 atas perubahan uu no.8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian.

Undang-undang dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Badan pengawas keuangan dan pembangunan perwakilan provinsi sumatra selatan, laporan evaluasi kinerja pdam tirta randik