

**EFEKTIVITAS PROFESIONALISME PIMPINAN DALAM
MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO KARYA KOTA TANJUNG
BALAI**

SKRIPSI

Oleh :

Regina Nadya Miranthy

1803100007

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Pembangunan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2022

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : REGINA NADYA MIRANTHY
NPM : 1803100007
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROFESIONALISME PIMPINAN DALAM MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO KARYA KOTA TANJUNG BALAI

Medan, Mei 2022

PEMBIMBING

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI

ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

BERITA ACARA PENGESAHAN



Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : REGINA NADYA MIRANTHY
NPM : 1803100007
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, Tanggal : Kamis, 14 April 2022
Waktu : 08.00 s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP (.....)
PENGUJI II : JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si (.....)
PENGUJI III : Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, REGINA NADYA MIRANTHY, NPM 1803100007, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau plagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, April 2022

Yang menyatakan



REGINA NADYA MIRANTHY
1803100007

ABSTRAK

EFEKTIFITAS PROFESIONALISME PIMPINAN DALAM MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO KARYA KOTA TANJUNG BALAI

OLEH :

Regina Nadya Miranthy
1803100007

Seorang pemimpin mempunyai peranan yang cukup besar di dalam sebuah organisasi. Seorang pemimpin haruslah mampu memimpin pegawainya di dalam organisasi. Seorang pemimpin (*leader*) berbeda dengan manajer. Hal itu karena tidak semua manajer adalah seorang *leader* dan tidak semua *leader* adalah manajer. Pemimpin merupakan orang yang mampu mempengaruhi orang lain. Seseorang dapat menjadi pemimpin karena keinginan atau ditunjuk oleh kelompok sedangkan manajer ditunjuk dan memiliki kekuasaan untuk memberi penghargaan ataupun hukuman kepada bawahan atau pengikutnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya. Key Informan/Narasumber terdiri dari: Direktur PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai, .

Berdasarkan hasil penelitian Masih kurang efektif Profesionalisme kepemimpinan karena sangat diperlukan adanya peran serta kepemimpinan dalam menangani pegawainya dalam menangani masalah yang terjadi pada masyarakat. Sistem kerja, terjadi kerjasama antara pegawai-pegawai dibagian bidang masing-masing dengan penggunaan program *Statistical Process Control* (SPC) masih terbilang cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang diterapkan. Tata kelola, dapat dikatakan masih kurang pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan, terjadi ketidakpuasan pelanggan mengenai pelayanan yang ada di kantor tersebut.

Kata kunci :Efektivitas, Profesionalime Kepemimpinan, Tata Kelola

KATA PENGANTAR

مِجْرَلًا نَمُخْرَلًا هَلَا مَسْبِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia serta petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan judul “Efektifitas Profesionalisme Pimpinan Dalam Mengelola Pdam Tirta Kualo Karya Kota Tanjung Balai”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dengan kerendahan hati dan rasa ikhlas penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca demi sempurnanya penulisan skripsi ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya dari penulis kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pengerjaan skripsi
2. Ayahanda Edy Watsyah dan Ibunda Trisna Wulan tercinta serta seluruh Keluarga Besar saya yang telah banyak berkorban dan membesarkan, mendidik serta memberikan dukungan baik moral dan material, sehingga penulis dapat memperoleh keberhasilan.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Dr. Arifin Saleh S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, serta dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Bapak Abrar Adhani, S.Sos,M.Sp selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dra. Hj. Yusrina Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.Sp selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak/Ibu Staf pegawai di PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai yang telah memberi izin penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini.
10. Terima kasih juga untuk perangkat Masyarakat Tanjung Balai yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian Skripsi ini.
11. Terima kasih juga buat Teman-Teman seperjuang IAP 2018 yang sudah bersama-sama melewati proses belajar dengan penulis.

Medan,05 April 2022

Penulis

Regina Nadya Miranthy
NPM 1803100007

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Peneliian	6
1.5.Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Efektivitas	8
2.2. Evektifitas Kerja.....	13
2.3. Profesionalisme	22
2.4. Kepemimpinan.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Kerangka Konsep	26
3.3. Definisi Konsep	26
3.4. Katetgorisasi	26

3.5. Narasumber.....	29
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7. Teknik Analisis Data.....	30
3.8. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian.....	32
3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	32
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	
4.1. Penyajian Data.....	40
4.2. Hasil Penelitian.....	43
4.3. Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan.....	59
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kategorisasi Penelitian	28
Tabel 3.2	Profil Pegawai PDAM Tirta Kualo Berdasarkan Status.....	37
Tabel 3.3	Sumber Air Baku PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung Balai	38
Tabel 4.1	Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Distribusi Narasumber Menurut Umur.....	41
Tabel 4.3	Distribusi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 4.4	Distribusi Narasumber Menurut Pekerja.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tangkilisan, 2003:60.....	17
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung Balai	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Pedoman Wawancara
Lampiran III	: Surat Izin Penelitian
Lampiran IV	: Balasan Surat Izin Penelitian
Lampiran V	: SK – 1 Permohonan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK – 2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran VII	: SK – 3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VIII	: SK – 4 Undangan Seminar Proposal
Lampiran IX	: SK – 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu lingkup organisasi yang berfungsi sebagai wadah bagi semua individu yang berada di dalamnya untuk berinteraksi, berkomunikasi dan melaksanakan berbagai aktivitas guna untuk mencapai apa yang menjadi tujuan bersama di suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan yang efektif, perusahaan harus mempertimbangkan faktor-faktor yang akan menentukan perkembangan dan kemajuan didalam perusahaan.

Banyak faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan kelangsungan hidup organisasi kedepannya salah satunya adalah profesionalisme pimpinan yang ada di dalam perusahaan. Profesionalisme yang dimiliki pimpinan berfungsi sebagai elemen utama yang mendorong diri mereka bekerja secara produktif dan tepat sasaran.

Menurut Ruky (2001) pemimpin yang baik adalah pemimpin yang dapat mengarahkan dan menjadi motivator bagi karyawannya. Pemimpin juga harus menciptakan iklim kerja yang nyaman bagi karyawannya. Dengan adanya iklim kerja yang nyaman dan lingkungan kerja yang nyaman akan membuat motivasi karyawan meningkat. Tidak hanya itu, pemimpin harus memberikan kesempatan bagi karyawan untuk dapat mengembangkan diri mereka dengan cara memberikan peluang-peluang untuk meraih prestasi di perusahaan. (Ruky, 2001)

Seorang pemimpin mempunyai peranan yang cukup besar di dalam sebuah organisasi. Seorang pemimpin haruslah mampu memimpin pegawainya di dalam organisasi. Seorang pemimpin (*leader*) berbeda dengan manajer. Hal itu karena tidak semua manajer adalah seorang *leader* dan tidak semua *leader* adalah manajer. Pemimpin merupakan orang yang mampu mempengaruhi orang lain. Seseorang dapat menjadi pemimpin karena keinginan atau ditunjuk oleh kelompok sedangkan manajer ditunjuk dan memiliki kekuasaan untuk memberi penghargaan ataupun hukuman kepada bawahan atau pengikutnya. Kekuatan yang dimiliki seorang manajer dipengaruhi oleh otoritas formal dan bukan karena faktor individual. Oleh sebab itulah, manajer memiliki wewenang yang merupakan kekuasaan resmi yang dimiliki seseorang karena kedudukannya dalam organisasi sehingga pemimpin ini dapat berjalan dengan efektif.

Efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan jumlah dan jenis kekuasaan yang dipunyai seorang pemimpin dan cara menggunakan kekuasaan tersebut secara efektif. Kekuasaan dapat dilihat sebagai hal yang penting untuk mempengaruhi atasan, bawahan, rekan sejawat dan orang yang berada di luar organisasi, seperti pelanggan dan pemasok.

Seorang pimpinan akan mencapai tingkat efektivitas tertinggi manakala ia didukung oleh beragam faktor. Pimpinan dituntut untuk memiliki rancangan kerja yang baik, lalu kemudian ia laksanakan rancangan tersebut dalam bentuk interaksi yang baik pula, guna mencapai sebuah efektivitas. Jenis tindakan atau kebijakan apa yang perlu dilakukan atau di ambil dalam rangka mencapai tujuan organisasi perlu dilihat bagaimana kondisi anggota atau anggota. Pada situasi anggota itu

masih belum tahu banyak dan pengalamannya masih kurang, maka pimpinan dapat menerapkan pola pertama, yaitu menekankan pelaksanaan tugas yang tinggi, sedangkan hubungan dengan anggota dibatasi.

Menurut Ardana (2011) kepemimpinan yang efektif itu secara ringkas menggambarkan pola kerja yang ditunjang oleh kebersamaan, persahabatan, keterbukaan, senang menyelesaikan masalah, tidak membiarkan masalah itu berkembang dan menjalankan fungsi-fungsinya sebagai pemimpin.

Salah satu persoalan mendasar yang masih banyak dihadapi organisasi publik atau organisasi birokrasi adalah profesionalisme, terutama profesionalisme sumber daya pimpinan. Profesionalisme merupakan persoalan multikomplek, tuntutan atas profesionalisme sebagai suatu paham dan konsep idealisme professional, sering dijadikan tuntutan terhadap keberadaan pimpinan dilingkungan perusahaan. Pimpinan yang professional antara lain memiliki kinerja yang efisien dalam penggunaan sumber daya dan efektif dalam mencapai target dan sasaran berbagai kebijakan dan programnya. Pimpinan yang professional pada dasarnya akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan memberi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang prima merupakan tuntutan yang harus dipatuhi oleh setiap pimpinan perusahaan.

Seperti halnya PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang menjalankan aktivitasnya dalam mengelola dan mendistribusikan air minum. PDAM Tirta Kualo memiliki ratusan

karyawan yang bekerja untuk memenuhi target untuk tarif air secara berkelanjutan. Untuk mencapai target yang diberikan oleh perusahaan maka karyawan yang bekerja di PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai harus memiliki motivasi ataupun semangat dalam bekerja. Berdasarkan hasil observasi terjadi peningkatan jumlah keluhan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada Semester I dan semester II Tahun 2021, yang menunjukkan jumlah 1.015 keluhan. Adanya jumlah keluhan yang cukup besar tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dalam pengelolaan PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai. Permasalahan dalam pengelolaan tersebut harus ditangani dengan baik agar tidak menyebabkan terganggunya kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Hasil pengamatan dan wawancara menemukan bahwa pimpinan PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai sering kurang cepat dalam pengambilan keputusan jika ada permasalahan yang dihadapi oleh karyawan di lapangan. Di samping itu pemimpin juga kurang dalam mengatur dan mengawasi aktivitas kerja karyawan, sehingga ada karyawan yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang menyebabkan adanya komplain atau keluhan dari pelanggan. Berdasarkan observasi terhadap karyawan diketahui beberapa masalah yang terkait dengan pelaksanaan diklat pada PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai, seperti jadwal diklat yang terbentur dengan waktu kerja karyawan, sehingga mengganggu operasional rutin karyawan, dan materi diklat yang diberikan tidak sesuai dengan jenis pekerjaan. Selain itu, permasalahan kinerja karyawan pada PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai juga terkait dengan disiplin kerja

karyawannya. Pengamatan di lapangan mengindikasikan terjadinya pelanggaran terhadap jam kerja yang mana kondisi ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektifitas Profesionalisme Pimpinan Dalam Mengelola PDAM Tirta Kualo Karya Kota Tanjung Balai”**

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan sehingga penelitian dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti, mengetahui arah batasan penelitian serta meletakkan pokok yang akan dikaji (dibahas) dalam suatu penelitian.

Arikunto (1998:65) mengatakan bahwa apabila telah diperoleh informasi yang cukup dari suatu pendahuluan maka masalah yang akan diteliti menjadi jelas, agar penelitian dapat di laksanakan dengan sebaik-baiknya maka perumusan harus merumuskan masalahnya sehingga jelas dari mana harus memulainya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah **“Bagaimanakah efektifitas profesionalisme pimpinan dalam mengelola PDAM Tirta Kualo Karya Kota Tanjung Balai ?”**.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas profesionalisme pimpinan dalam mengelola PDAM Tirta Kualo Karya Kota Tanjung Balai.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara garis besar penelitian ini yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

- 1) Untuk melatih diri penulis dalam mengembangkan wawasan fikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah yang ada dan timbul di lingkungannya.
- 2) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran pada pemerintah khususnya dalam hal bagaimana efektifitas profesionalisme pimpinan dalam mengelola PDAM Tirta Kualo Karya Kota Tanjung Balai.
- 3) Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : Berisikan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Berisikan uraian Teoritis yang menguraikan tentang pengertian implementasi, kebijakan, kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, retribusi jasa usaha, pasar grosir dan pertokoan, pemerintahan daerah, pendapatan asli daerah.

BAB III : Berisikan Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

BAB IV : Pembahasan Analisis Data Penelitian Penyajian Data Dan Pengolahan dan Analisi Data

BAB V : Berisikan penutup yang menguraikan tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas kerja pegawai yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Siagian (2011:24) memberikan definisi sebagai berikut : “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi Efektivitasnya.

Kurniawan (2010:109) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Pengertian Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan.

Dari pengertian-pengertian Efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dengan demikian, suatu usaha atau kegiatan dikatakan Efektivitas apabila tujuan atau sasaran dapat dicapai sesuai dengan waktu

yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat memberikan manfaat yang nyata sesuai dengan kebutuhan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2011:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu: Robbins (1994:54) mengungkapkan juga mengenai pendekatan dalam efektivitas organisasi:

- (a) Pendekatan pencapaian tujuan (*goal attainment approach*). Pendekatan ini memandang bahwa keefektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuannya (*ends*) dari pada caranya (*means*). Kriteria pendekatan yang populer digunakan adalah memaksimalkan laba, memenangkan persaingan dan lain sebagainya. Metode manajemen yang terkait dengan pendekatan ini dikenal dengan *Manajemen By Objectives (MBO)* yaitu falsafah manajemen yang menilai keefektifan organisasi dan anggotanya dengan cara menilai seberapa jauh mereka mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan;
- (b) Pendekatan sistem. Pendekatan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, maka perlu diperhatikan adalah sumber daya manusianya, mempertahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi dengan lingkungan yang darinya organisasi tersebut memerlukan dukungan terus menerus bagi kelangsungan hidupnya;
- (c) Pendekatan konstituensi-strategis. Pendekatan ini menekankan pada pemenuhan tuntutan konstituensi itu di dalam lingkungan yang darinya orang tersebut memerlukan dukungan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya;
- (d) Pendekatan nilai-nilai bersaing. Pendekatan ini mencoba mempersatukan ketiga pendekatan di atas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing nilai selanjutnya lebih disukai berdasarkan daur hidup di mana organisasi itu berada.

Sedangkan menurut Tayibnapi (2000:23-36) menjelaskan pendekatan

efektivitas sebagai berikut: (a) pendekatan eksperimental (*experimental approach*), pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sebanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program; (b) pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*), pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program. Pendekatan ini memberi petunjuk kepada pengembang program, menjelaskan hubungan kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai; (c) Pendekatan yang berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*), pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. (d) pendekatan yang berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*), pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Evaluator dalam hal ini menyadari sejumlah elemen yang cenderung akan mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti cara-cara pendekatan dengan klien, kepekaan, faktor kondisi, situasi seperti kondisi yang telah ada, (*pre-existing condition*), keadaan organisasi dengan pengaruh masyarakat serta situasi dimana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknis analisis data atau penjelasan tentang tujuan evaluasi memang penting, tetapi tidak sepenting usaha

pemakai dan cara pemakaian informasi; (e) pendekatan yang responsif (*the responsive approach*), pendekatan ini menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai pandang semua orang yang terlibat, berminat dan berkepentingan dengan program (*stakeholder program*). Evaluatur menghindari satu jawaban untuk evaluasi program yang diperoleh dengan memakai tes, kuesioner atau analisis statistik, sebab setiap orang yang dipengaruhi oleh program yang merasakannya secara unik. Evaluatur mencoba menjembatani pertanyaan yang berhubungan dengan melukiskan atau meguraikan kenyataan melalui pandangan orang-orang tersebut. Tujuan evaluasi adalah memahami ihwal program melalui berbagai sudut pandang yang berbeda.

Berdasarkan uraian di atas pendekatan efektivitas merupakan keseimbangan di antara beberapa bagian sistem dengan memberi kepuasan pada bagian-bagian organisasi (individual dan kelompok individu yang mempunyai peran dalam organisasi). Pendekatan sistem dan pendekatan yang berorientasi pada tujuan umumnya dipakai oleh beberapa ahli dalam pendekatan efektivitas.

Menurut Sutrisno (2011:125) ada empat kelompok variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu: (a) karakteristik organisasi, termasuk struktur dari organisasi; (b) karakteristik lingkungan internal dan lingkungan eksternal; (c) karakteristik karyawan; (d) kebijakan praktik manajemen. Sedangkan menurut Gibson et. Al (1992:28), bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, antara lain: (a) kemampuan, kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan seseorang dalam dirinya, baik kemampuan teknik maupun kemampuan umum. (b) keahlian, keahlian adalah kemampuan spesifik yang

dimiliki seseorang untuk menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan terutama dalam pelaksanaan program-program dalam suatu organisasi. (c) pengetahuan, pengetahuan adalah suatu kemampuan yang diperoleh dari pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan. (d) sikap, sikap adalah kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka efektivitas pelaksanaan suatu kegiatan atau program dapat dilakukan dengan baik pula. (e) motivasi, motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. (f) stress, stress adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan di luar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah karakteristik organisasi (termasuk struktur organisasi), karakteristik lingkungan internal dan eksternal, karakteristik karyawan serta kebijakan yang dipakai dalam menjalankan organisasi. Pendapat Gibson masuk ke dalam karakteristik lingkungan internal dan eksternal serta karakteristik karyawan.

2.2. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Adapun pengertian efektivitas menurut para ahli diantaranya sebagai berikut. menurut Sondang P. Siagian (2007:24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa

kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Apabila dicermati bahwa efektivitas kerja pada suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. kegiatan yang dimaksud adalah usaha yang dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi organisasi tersebut. Istilah efektif (*effektive*) dan (*efficien*) merupakan istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Pada prinsipnya efektivitas individu para anggotanya didalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut para ahli mengemukakan definisi tentang efektivitas sebagai berikut, menurut Umar (2003:121) efektivitas merupakan harapan yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Sedangkan menurut Tangkilisan (2003:38) efektivitas adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang yang sedang melaksanakan aktivitas untuk mendapatkan atau melahirkan hasil dari kegiatan itu. Disamping itu Soenarko (2003:5), mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas dan tujuan.

Dari pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara tepat, efektif, dan efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan, maka jelas bahwa sesungguhnya efektivitas kerja tidak lain adalah seorang atau beberapa

orang khususnya pegawai dalam satu unit organisasi atau perusahaan untuk dapat melaksanakan tujuan yang dicapai dalam suatu sistem yang ditentukan dengan suatu pandangan untuk memenuhi kebutuhan sistem itu sendiri. Berdasarkan pendapat-pendapat diatas juga, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kemampuan seseorang atau beberapa orang yang terdapat dalam suatu kelompok ataupun organisasi untuk dapat melahirkan suatu kegunaan atau manfaat dari apa yang dikerjakan. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka efektivitas yang dimaksud adalah efektivitas kerja pegawai yang diawasi atasan secara langsung dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan menggunakan manfaat sumber daya dan potensi yang tersedia di kantor.

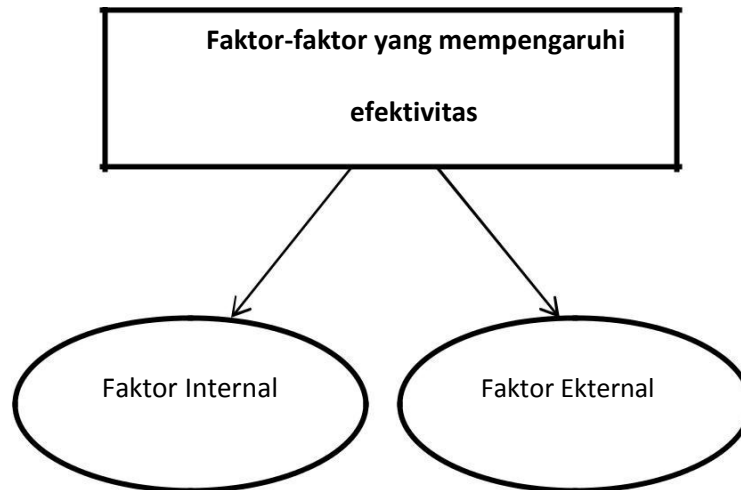
Dalam literatur budaya organisasi dapat juga disebut basic assumption tentang sesuatu, dalam hal ini kerja. Kata kerja dapat diidentifikasi berbagai pernyataan sebagai berikut:

- a) Kerja adalah kewajiban. Dalam sistem birokrasi atau system kontraktual, kerja adalah kewajiban, guna memenuhi perintah atau membayar hutang.
- b) Kerja adalah sumber penghasilan. Hal ini jelas kerja sebagai sumber nafkah merupakan anggapan dasar masyarakat umumnya.
- c) Kerja adalah kesenangan. Kerja sebagai kesenangan seakan hobi atau *sport*. Hal ini ada kaitannya dengan leisure, sampai pada SDM yang *workaholic*.
- d) Kerja adalah gengsi, prestise. Kerja sebagai gengsi berkaitan dengan status sosial dan jabatan. Jabatan seseorang struktural misalnya, jauh lebih diidamkan ketimbang jabatan fungsional.

- e) Kerja adalah aktualisasi diri. Kerja di sini dikaitkan dengan peran, cita-cita atau ambisi.
- f) Kerja adalah panggilan jiwa. Kerja di sini berkaitan dengan bakat. Dan sini tumbuh *profesionalisme* dan pengabdian kepada kerja.
- g) Kerja adalah pengabdian kepada sesama. Kerja dengan tulus, tanpa pamrih.
- h) Kerja adalah hidup. Hidup diabdikan dan diisi untuk dan dengan kerja.
- i) Kerja adalah ibadah. Kerja merupakan pernyataan syukur atas kehidupan di dunia ini. Kerja dilakukan seakan-akan kepada dan bagi kemuliaan nama Tuhan dan bukan kepada manusia. Oleh karena itu orang bekerja penuh antusias.
- j) Kerja adalah suci. Kerja harus dihormati dan jangan dicemarkan dengan perbuatan dosa, kesalahan, pelanggaran dan kejahatan. (Subarsono, 2005: 6).

Pengertian atau definisi dari kerja adalah semua aktivitas yang secara sengaja dan berguna dilakukan manusia untuk menjamin kelangsungan hidupnya, baik sebagai individu maupun sebagai umat keseluruhan. Studi ergonomi berkaitan dengan kerja manusia dalam hal ini ditujukan untuk mengevaluasi dan merancang kembali tata cara kerja yang harus diaplikasikan agar dapat memberikan peningkatan efektifitas dan efisiensi. Selain juga kenyamanan ataupun keamanan bagi pekerjanya dalam melakukan suatu pekerjaan.

Sutarto dalam Tangkilisan (2003:60), mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah faktor internal dan eksternal dapat digambarkan pada skema teori berikut:



(Gambar 2.1, Tangkilisan, 2003:60)

a) Faktor Internal

Faktor internal ini meliputi sebagai keseluruhan faktor yang ada dan berkaitan dengan organisasi itu sendiri terdapat sekelompok orang yang melakukan aktivitas kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu, faktor-faktor itu saling mempengaruhi lebih jauh diuraikan pula bahwa terdapat azas-azas penting dalam faktor internal sebagai berikut: (a) *Departemenisasi*, kegiatan menyusun satuan-satuan organisasi, (b) *Fleksibilitas*, keadaan dimana struktur organisasi mudah diubah untuk disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan yang datangnya dari lingkungan organisasi, (c) *Rentangan kontrol*, terbanyak satuan bawahan langsung yang dapat dipimpin dengan baik oleh atasan, (d) Berkelangsungan, kondisi organisasi untuk memberikan dukungan dengan berbagai sumber daya yang dimiliki agar aktivitas organisasi berjalan terus, (e) kepemimpinan, (*leading*) yaitu proses pemerintah dan mempengaruhi agar kegiatan atau pekerjaan yang saling terkait dapat diarahkan untuk mencapai

tujuan organisasi, (f) keseimbangan, satuan-satuan organisasi ditempatkan pada struktur organisasi sesuai dengan perannya.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal mencakup suatu jaringan hubungan-hubungan pertukaran dengan sejumlah organisasi dan melibatkan diri dengan transaksi-transaksi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan, mengatasi hambatan, melakukan pertukaran sumber daya, menata lingkungan organisasi yang konduktif dan proses transformasi nilai inovasi maupun norma sosial yang ada.

Tangkilisan (2003:64), mengemukakan tiga faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi maupun norma-norma sosial yang ada yaitu: (a) lingkungan organisasi, dimana organisasi beroperasi selalu berhadapan dengan sistem yang tidak menentu bagi yang meliputi dukungan pelanggan, pemasok bahan-bahan maupun tantangan dari pelaku yang lain, (b) lingkungan teknologi, dimana organisasi dapat bertahan jika mampu memberikan pelayanan dan produk yang sebaik-baiknya dan untuk mencapai hal itu maka dibutuhkan penyesuaian yang tepat guna, (c) proses organisasi, dimana organisasi akan mampu berkembang bila menerapkan strategi yang tepat untuk keluar dari suatu krisis yang dialaminya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa faktor internal yang terdiri dari indikator kepemimpinan (Leader) berpengaruh terhadap efektivitas kerja. Adapun empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Prijono & Pranaka (2003:51), sebagai berikut:

- a) Karakteristik Organisasi, adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur

merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

- b) Karakteristik Lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan eksteren yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan interen yaitu yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam organisasi.
- c) Karakteristik Pekerja, merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas. Didalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dan tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.
- d) Karakteristik Manajemen, adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia,

tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan maka peranan manajemen dalam hal ini kepemimpinan dalam mengkoordinasi orang sangatlah perlu guna meningkatkan efektivitas kerja organisasi.

Untuk dapat lebih memahami pengertian efektivitas kerja pegawai yang semula abstrak menjadi lebih konkrit maka dapat diukur dengan kriteria-kriteria tertentu. Keban (2004:264) mengemukakan bahwa, “Salah satu cara untuk mengukur efektivitas adalah dengan mengetahui seberapa jauh kesiagaan karyawan dalam menghadapi kompleksitas kerja yang dihadapi”.

Nugroho (2004:31) menyatakan bahwa organisasi harus mempunyai kriteria yang menjamin kemungkinan suatu organisasi akan terus hidup. Kriteria efektivitas kerja yang sifatnya jangka pendek meliputi: produksi, efisiensi dan kepuasan. Dua kriteria yang lain dalam jangka waktu menengah adalah dapat menyesuaikan diri (*adaptiveness*) dan perkembangan (*development*). Kriteria tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Produksi, produksi menggambarkan kemampuan suatu perusahaan untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.

- b) Kepuasan, kepuasan dan semangat kerja menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi memenuhi kebutuhan para pegawainya. Ukuran kepuasan meliputi sikap pegawai, pergantian pegawai (turn over), kemangkiran, keterlambatan dan keluhan.
- c) Adaptasi, kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan intern dan ekstern.
- d) Perkembangan, organisasi harus mampu mengembangkan usahanya agar dapat hidup terus (*survive*).

Sedangkan Usman (2004:262) mengemukakan aspek yang dapat digunakan sebagai kriteria yaitu:

- a) Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan suatu kesungguhan pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan dapat mencapai hasil yang diharapkan.

- b) Kerajinan/semangat kerja

Semangat kerja adalah sikap mental individu atau kelompok yang ditandai dengan kesenangan, kegairahan sehingga menimbulkan kesediaan pegawai untuk mencari prestasi ataupun mencapai tujuan.

- c) Inisiatif dan kepatuhan kerja

Dalam suatu organisasi berlaku berbagai peraturan atau prosedur kerja yang harus ditaati oleh seluruh pegawai. Peraturan dan prosedur kerja yang berlaku disusun dengan maksud agar pegawai dapat bekerja secara efektif, sehingga

apabila peraturan dan prosedur kerja dipatuhi maka efektivitas kerja akan terwujud.

2.3. Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata profesional yang mempunyai makna yaitu berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, (Boediono, 2002). Sedangkan profesionalisme adalah tingkah laku, keahlian atau kualitas dan seseorang yang professional. Profesionalisme dapat didefinisikan sebagai mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang yang professional. Terkait dengan definisi di atas kata profesional sendiri berarti bersifat profesi, memiliki keahlian dan keterampilan karena pendidikan dan latihan, dan mendapat bayaran karena keahliannya.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme memiliki dua kriteria pokok, yaitu: (1) keahlian dan (2) pendapatan . Kedua hal itu merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Artinya seseorang dapat dikatakan memiliki profesionalisme ketika memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu; keahlian (kompetensi) dan kelayakan sesuai bidang tugasnya dan mendapat gaji sesuai kebutuhan hidupnya.

Profesionalisme adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Seorang yang memiliki profesionalisme yang tinggi, akan tercermin dalam sikap mental serta komitmennya terhadap perwujudan dan peningkatan kualitas professional melalui berbagai cara dan

strategi. Hal ini selalu mengembangkan dirinya sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman sehingga keberadaannya senantiasa memberikan makna profesional.

2.4. Kepemimpinan

Dalam sebuah organisasi sifat dan sikap kepemimpinan seorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain sangat menentukan didalam mencapai tujuan organisasi. Ada beberapa defenisi mengenai kepemimpinan, antara lain :

Menurut Agustino (2008:122) kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan.

Adapun menurut Umam (2018:270) kepemimpinan adalah kekuasaan untuk mempengaruhi seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu. Untuk itu kepemimpinan membutuhkan penggunaan kemampuan secara aktif untuk mempengaruhi pihak lain.

Sutrisno (2013:213) menyatakan kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, mempengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan.

Menurut Sopiah (2008:108) kepemimpinan adalah sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok.

Menurut Arifin (2017:126) kepemimpinan merupakan orang yang memiliki kewenangan untuk memberi tugas, mempunyai kemampuan untuk membujuk atau mempengaruhi orang lain dengan memlalui hubungan yang baik guna mencapai tujuan.

Dengan merujuk berbagai pendapat para pakar, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan pada hakikatnya adalah kemampuan individu dengan menggunakan kekuasaannya melakukan proses mempengaruhi, mepengawasan, dan mendukung usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Seorang pemimpin dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan. Agar mampu mencapai tujuan seorang pemimpin diharapkan mempunyai kompetensi sesuai dengan kepentingan organisasi. Disamping itu, masih banyak faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja. Karena itu diperlukan pemimpin yang cerdas dan terampil, serta memiliki kompetensi.

Menurut Arifin (2017:147) faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan adalah pengalaman, harapan, kepribadian, rekan kerja, pemahaman tugas dan ketepatan persepsi.

Sedangkan menurut Sopiah (2008:116) faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan adalah kepribadian, pengalaman masa lampau, harapan dari perilaku atasan, karakteristik, harapan dari perilaku bawahan, persyaratan tugas, kultur kebijaksanaan organisasi.

Menurut Sopiah (2008:123) indikator dari kepemimpinan adalah :

- 1) Menciptakan kegiatan

Menetapkan deskripsi pekerjaan secara jelas untuk karyawan/bawahannya.

2) Mencari informasi

Informasi adalah sumber daya yang sangat penting yang harus dimiliki organisasi. Tugas pemimpin adalah mencari informasi tersebut secara cepat, tepat dan akurat.

3) Mendorong semangat

Memotivasi karyawan agar selalu bergairah dan bersemangat dalam bekerja. Dengan demikian karyawan yang berdisiplin baik menjadi tugas pemimpin, di samping juga tugas karyawan secara pribadi.

4) Menetapkan standar

Standar disiplin harus ditetapkan dari awal dan hal ini merupakan tugas pemimpin. Tanpa standar disiplin yang jelas, karyawan tidak akan tahu apakah dia sudah bekerja dengan baik atau belum.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

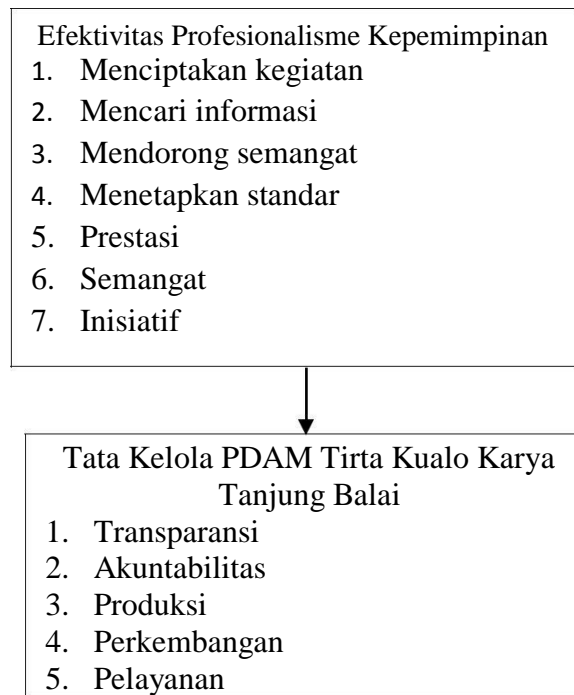
Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang sebagaimana adanya dengan melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber.

Menurut Nazir (1988: 63) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dari definisi di atas disimpulkan bahwa untuk menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya untuk meneliti suatu obyek, untuk membuat deskripsi, gambaran, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki

3.2. Kerangka Konsep

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas profesionalisme dalam mengelola PDAM Tirta Kualo Karya Kota Tanjung Balai. Agar konsep tersebut dapat dijelaskan maka kerangka konsep dirangkum dalam sebuah gambar yang mewakili pola pemikiran sebagai berikut:

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



3.3. Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang akan digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial. Adapun beberapa konsep yang perlu didefinisikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang yang sedang melaksanakan aktivitas untuk mendapatkan atau melahirkan hasil dari kegiatan itu

2. Profesionalisme

Profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang yang professional

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kekuasaan untuk mempengaruhi seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu.

4. Tata Kelola

Tata kelola adalah rangkaian proses, kebiasaan, kebijakan, aturan, dan institusi yang memengaruhi pengarahannya, pengelolaan, serta pengontrolan suatu perusahaan atau korporasi.

5. PDAM

PDAM adalah salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia

3.4. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui apa yang menjadi tolak ukur dalam menganalisis data dari suatu penelitian. Adapun kategorisasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian

No.	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1	Efektivitas profesionalisme kepemimpinan	1. Sistem Kerja 2. Tata Kelola

Sumber : Hasil olahan data, 2022

3.5. Narasumber

Key Informan/Narasumber terdiri dari:

1) Direktur PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai

Nama : Zuhdi Gobel

Jenis Kelamin : Laki-Laki

2) Bagian SDM PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai

Nama : Tengku Fadillah

Jenis Kelamin : Perempuan

3) Bagian Perencanaan

Nama : Yudil Hairi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

4) Tokoh Masyarakat

Nama : Isroq Suyoto

Jenis Kelamin : Laki-Laki

3.6. Teknik pengumpulan Data

Untuk kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, peneliti merasa perlu memperoleh data-data yang dapat memudahkan peneliti melakukan penelitian. Sumber data penelitian ini didapatkan melalui data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang berdasarkan pada pemilihan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data-data, berupa dokumen-dokumen yang ada pada instansi yang bersangkutan.
- 2) Wawancara yang mendalam (*Deep Interview*) yakni metode untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang sudah disusun kepada informan-informan. Kemudian hasil jawaban yang diperoleh dari informan tersebut dikemas dalam tulisan yang tidak merubah makna dari inti jawaban dari setiap informan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan berupa: Dokumen, buku-buku, jurnal, makalah, artikel dan berbagai tulisan lainnya yang menyangkut dengan penulisan ini.

3.7. Teknik Analisis Data

Data dalam metode Kualitatif mencerminkan interpretasi yang dalam dan menyeluruh atas fenomena tertentu. Data dikelompokkan dalam kelas-kelas tidak menurut angka-angka. Maleong dalam Kriyantono (2007:163) mendefinisikan analisis data sebagai proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola,

kategori dan satuan uraian dasar dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap - tahap sebagai berikut:

- 1) Reduksi Data (*Data reduction*): Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. (Sugiyono, 2010: 63).
- 2) Pengumpulan Data (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
- 3) Penyajian Data (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti
- 4) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian.
- 5) Evaluasi: Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah

informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

3.8. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Adapun waktu dan lokasi penelitian untuk penelitian ini adalah bulan Januari s/d April 2022 dilakukan di Kantor PDAM Tirtanadi Kualo Karya Tanjung Balai yang berdomisili di Jl. A. Yani, Indra Sakti, Tanjungbalai Selatan, Kota Tanjung Balai.

3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbalai merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang sistem penyediaan air minum, untuk memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat Kota Tanjungbalai. PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 tanggal 18 November 1988 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota madya Tanjungbalai.

Sistem penyediaan air minum yang ada, dibangun sejak tahun 1978 dengan pembuatan Instalasi Pengolahan Air IPA/WTP Beting Semelur kapasitas 60 Liter/detik berlokasi di Desa Gading kecamatan Datuk Bandar, yang pada saat itu dikelola oleh BPAM Tanjungbalai. Pada tahun berikutnya dilakukan peningkatan kapasitas sistem IPA eksisting dengan melakukan modifikasi sehingga kapasitas bertambah sebesar 55 Liter/detik dan kapasitas IPA menjadi 115 Liter/detik. Kapasitas IPA terus bertambah mulai tahun 1994 dengan kapasitas 90 Liter/detik, tahun 1993 – 2010 penambahan 6 sumur bor dengan kapasitas masing – masing

sumur bor 5 Liter/detik dan kemudian tahun 2010 ada penambahan IPA dengan kapasitas 20 Liter/detik. Sehingga kapasitas total pada tahun 2019 adalah sebesar 255 Liter/detik yang beroperasi selama 24 Jam/hari.

a. Visi

Visi PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai yakni menjadi sebuah perusahaan yang menyediakan air bersih dengan mutu baik dan layanan yang berskala Nasional

Uraian serta penjelasan Visi:

1. Cermin berhasilnya PDAM yakni terpuaskannya pelangganKepuasan konsumen akan menjadi sebuah cerminan dalam berhasilnya PDAM.
2. Kualitas dalam perusahaan diupayakan untuk terus meningkat.
3. Untuk meningkatkan laba perusahaan maka terus dilakukan efisiensi.
4. PDAM Tirta Kualo merupakan perusahaan yang memproduksi air minum untuk selalu mengedepankan mutu yang baik.
5. Ketika melayani pelanggan, PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai terus mengembangkan sehingga standar nasional tetap di pertahankan.
6. Dengan terpenuhinya standar secara nasional, PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai bisa mengembangkan serta mempertahankan posisinya sebagai penyedia ari minum yang sehat dan hal ini untuk meningkatkan jangkauan layanan serta pendapatan dan juga jumlah pelanggan.
7. Berskala nasional, PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai akan tetap bertahan dan mampu berkembang di masa depan.

b. Misi

Misi PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung Baray adalah mengembangkan distribusi dan pengelolaan air melalui pemanfaatan dukungan tenaga kerja dan teknologi yang sangat teregulasi untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat di Kota Tanjung Balai dan sekitarnya.

Penjelasan dan uraian misi:

1. PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai perusahaan yang bertugas untuk mengelola serta mendistribusikan air, baik domestik maupun nondomestik.
2. Memberikan kepastian, kemudahan dan juga kecepatan serta keandalan untuk mendorong pelayanan air bersih sehingga kesehatan pengguna jasa PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai bisa meningkat.
3. Pekerja yang memiliki disiplin yang tinggi sehingga PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pegawai, pelanggan, pemilik usaha dan hal ini akan memberi keuntungan dan juga meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah).

c. Struktur Organisasi Perusahaan

Mempertimbangkan masalah yang semakin kompleks dari sistem penyediaan air bersih dan komitmen manajemen perusahaan untuk terus mengupayakan peningkatan kualitas layanan yang lebih berorientasi pada pelanggan, PDAM Tirta Kualo dan Kota Tanjungbalai menerapkan struktur organisasi berbasis kabupaten terbaru Peraturan Kota Tanjungbalai: No. 9 Tahun 2009, Tentang Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Kualo, terbagi atas tiga

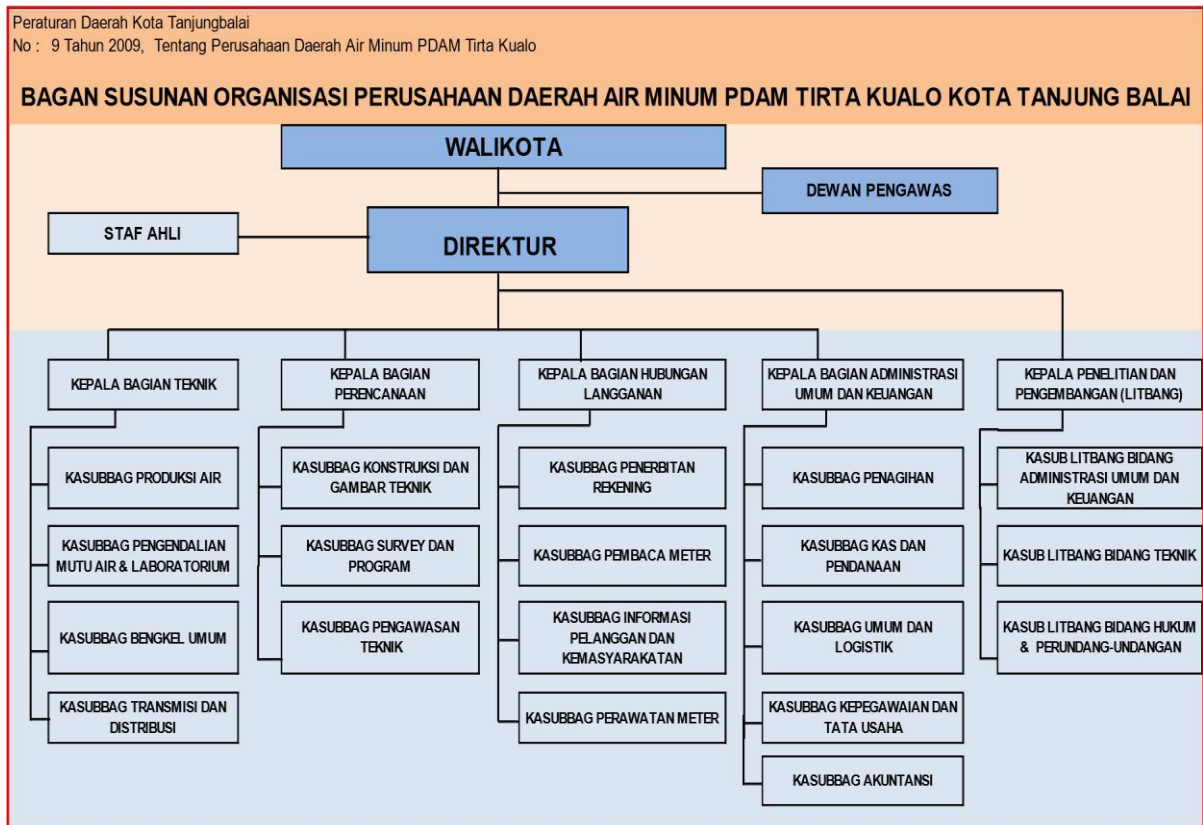
pimpinan yaitu, Direksi, Kepala Bagian dan Kepala Sub bagian dan Kepala Cabang.

Rinciannya yakni :

1. Pemilik (Pemerintah Kota Tanjungbalai)
2. Badan Pengawas
3. Direktur
4. Staf Ahli.
5. 5 (Lima) orang Kepala Bagian (Bagian Administrasi Umum Dan Keuangan, Teknik, Perencanaan, Hubungan Langganan dan Bagian Penelitian Pengembangan.
6. 19 (Sembilan Belas) orang Kepala Sub Bagian (5 orang di bawah Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan, 4 orang di bawah Kepala Bagian Teknik, 3 orang di bawah Kepala Bagian Perencanaan, 4 orang di bawah Kepala Bagian Hubungan Langganan, 4 orang di bawah Kepala Bagian Litbang.

Struktur Organisasi PDAM Tirta Kualo, Kota Tanjungbalai pada tingkatan tertinggi ditempati oleh satu orang Direktur. Selanjutnya, Direktur dibantu oleh satu orang staf Ahli dan 5 Kepala Bagian pada tingkatan manajemen menengah. Selanjutnya pada tingkatan manajemen terbawah terdapat Kepala Sub Bagian dari masing-masing bagian.

Gambar 3.2
Struktur Organisasi PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai



Sumber: Kantor PDAM kota Tanjungbalai

Keseluruhan jumlah pegawai PDAM Tirta Kualo, kota Tanjungbalai yakni berjumlah 262 orang kesemuanya memiliki latar pendidikan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Berikut uraian kelompok pegawai berdasarkan dengan beberapa kategori .

Tabel 3.2
Profil Pegawai PDAM Tirta Kualo Berdasarkan Status

Status Pegawai	Jumlah	Prosentasi(%)
Direktur	1	0.38
Pegawai Tetap	123	46.95
Pegawai Honor	35	13.36
Pegawai Kontrak	86	32.82
Satpam	17	6,49
Total Pegawai	262	100,00

Sumber : Laporan Audit Keuangan PDAM kota Tanjungbalai tahun 2021

Sistem Penyediaan Air Minum

PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai saat ini melayani 5 (lima)

wilayah pelayanan, yaitu :

- a. Zona I yang meliputi wilayah Datuk Bandar dan Bandar Timur
- b. Zona II yang meliputi wilayah Tanjungbalai Selatan
- c. Zona III yang meliputi wilayah Tanjungbalai Utara
- d. Zona IV yang meliputi wilayah Sei Tulang Raso
- e. Zona V yang meliputi wilayah Teluk Nibung

Pada tahun 2019, jumlah penduduk pada Daerah Pelayanan Kota Tanjungbalai adalah sekitar 160.414 jiwa. Pada tahun 2013 diproyeksikan jumlah penduduk Kota Tanjungbalai meningkat menjadi 162.996 jiwa. Dengan jumlah pelanggan pada wilayah pelayanan pada tahun 2019 sebanyak 18.917 pelanggan, maka tingkat pelayanan air minum PDAM Kota Tanjungbalai adalah 54,7% dari

jumlah penduduk. Sedangkan pada akhir tahun 2013 diperkirakan jumlah pelanggan adalah 19.178 pelanggan, sehingga tingkat pelayanan air minum PDAM Kota Tanjungbalai relatif tetap sekitar 55,5 % dari jumlah penduduk Kota Tanjungbalai karena penambahan pelanggan agak ditahan akibat penambahan Instalasi Pengolahan Air masih dalam tahap persiapan dan pembangunan di tahun 2013 - 2014.

Pengoperasian sistem Kota Tanjungbalai belum mencapai 24 jam, akibat belum optimalnya jaringan distribusi yang ada. Pada daerah-daerah tertentu terutama yang mempunyai lokasi jauh dari sistem, pada jam puncak tidak dapat dialiri.

Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Kualo yang melayani kota Tanjungbalai adalah Sungai dan Sumur Bor. Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Kualo meliputi 2 lokasi di sungai Silau dan 6 lokasi Sumur Bor. Adapun sumber air yang dikelola oleh PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 3.3
Sumber Air Baku PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai

No.	Lokasi Sumber Air	Tahun	Kapasitas	Sistem
1.	Sungai Silau (WTP I, WTP II)	1978, 1994	275	Perpompaan
2.	Sungai Silau (WTP IV)	2010	21	Perpompaan
3.	Sumur Bor Pematang Pasir	2006	5	Perpompaan

4.	Sumur Bor Perumnas Sijambi	2006	5	Perpompaan
5.	Sumur Bor Kantor Depag	2007	4	Perpompaan
6.	Sumur Bor Jl Husni Thamrin	1993	4	Perpompaan
7.	Sumur Bor SMA I	2007	5	Perpompaan
8.	Sumur Bor Pulau Simardan	Sebelum 1945	4	Perpompaan
	Total		322	

Sumber : PDAM Tirta Kualo Tahun 2022

Sistem drainase pada sistem transmisi dan distribusi dilakukan dengan pemompaan air. Pada Sistem Penyediaan Air Minum PDAM Kota Tanjungbalai, diameter pipa yang digunakan untuk menyalurkan air baku dan air minum antara 250 mm sampai dengan 300 mm, dan panjang pipa kurang dari 1 km. Jenis pipa yang biasa dipakai yakni ACP da Steel.

Untuk sistem pengaliran pada sistem distribusi air minum dilakukan dengan perpompaan. Jaringan pipa distribusi terpasang dengan diameter bervariasi dari diameter 50 mm – 300 mm sepanjang 164 km. Jenis pipa yang biasa dipakai yakni ACP da Steel dan PVC. Pipa distribusi yang dipasang memiliki fungsi untuk pipa tersier, pipa sekunder dan pipa primer. Kapasitas air yang didistribusikan pada sistem penyediaan air minum PDAM kota Tanjungbalai pada tahun 2019 adalah sekitar 283,03 Liter/detik dengan kapasitas air yang terjual sekitar 213,21 Liter/detik dengan tingkat kehilangan air sekitar 24,67%.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penyajian Data

Dalam bab ini yang membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan. Analisis ini terfokus pada profesionalisme pimpinan yang dilakukan oleh pimpinan dan pegawai PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai. Penulis menentukan bahwa yang menjadi narasumber berjumlah 4 orang yaitu 3 orang pegawai di PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai, 1 orang masyarakat sekitar. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

Untuk mendukung perolehan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber.

1. Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Distribusi narasumber berdasarkan jenis kelamin akan dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki-laki dan narasumber dengan jenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.1 berikut akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki-laki	3
2.	Perempuan	1
	Jumlah	4

Sumber : Hasil Penelitian 2022

2. Distribusi Narasumber Menurut Umur

Distribusi narasumber menurut umur dari 4 lima narasumber dapat diklasifikasikan pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Menurut Umur

No	Nama	Umur
1	Zuhdi Gobel	45
2	Tengku Fadillah	41
3	Yudil Hairi	43
4	Isroq Suyoto	40

Sumber : Hasil Penelitian 2022

3. Distribusi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh narasumber, maka distribusinya dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu S1, D3 dan SMA/SMK. Pada tabel 4.3 di bawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi
1.	S1	3
2.	D3	-
3.	SMA/SMK	1
	Jumlah	4

Sumber : Hasil Penelitian 2022

4. Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan

Setiap orang mempunyai pekerjaan yang berbeda dan tak terkecuali pada pekerjaan narasumber. Pada tabel 4.4 akan dijelaskan berdasarkan distribusi pekerjaan narasumber untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

Tabel 4.4 Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan

No	Nama	Jabatan
1.	Zuhdi Gobel	Direktur
2.	Tengku Fadillah	Bagian Kepegawaian
3.	Yudil Hairi	Perencanaan
4.	Isroq Suyoto	Masyarakat

Sumber : Hasil Penelitian 2022

Bagaimana karakteristik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai pengumpul data penelitian ini, selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan-penjelasan berikut ini.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Efektivitas Profesionalisme Kepemimpinan

Profesionalisme kepemimpinan adalah suatu bentuk komitmen para anggota suatu profesi untuk selalu meningkatkan dan mengembangkan kompetensinya yang bertujuan agar kualitas keprofesionalannya dalam menjalankan dan memimpin segala sumber daya yang ada pada suatu organisasi/perusahaan untuk mau bekerja sama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zuhdi Gobel selaku Direktur PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan bahwa:

“Sesuai yang dikerjakan pegawai yang menggunakan program aplikasi tersebut memiliki tugas masing-masing disetiap bidangnya, hanya saja keluhan pelanggan yang ada harus melewati prosedur agar dapat diproses dengan baik. Melayani pelanggan merupakan tujuan utama dari sistem pelayanan, pegawai terus memberi pelayanan terbaik untuk pelanggan. Dengan adanya program tersebut membuat pelayanan lebih mudah. Sistem pengelolaan perusahaan tidak dijelaskan atau ditujukan untuk digunakan pelanggan, hanya saja pegawai yang menggunakan program tersebut untuk melayani pelanggan, jadi jika pelayanannya baik maka dampaknya pun akan baik pula”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tengku Fadillah selaku Bagian Kepegawaian PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi *Statistical Process Control* (SPC) digunakan pegawai untuk mempermudah perihal keluhan atau masalah yang dikeluhkan pelanggan untuk menanganinya secara cepat dan mempermudah pegawai mengecek data pelanggan. Masyarakat tidak menggunakan aplikasi tersebut tetapi pegawai yang dibidangnya yang menggunakan aplikasi *Statistical Process Control* (SPC) tersebut jadi dampak program tersebut tidak ada untuk masyarakat hanya saja pegawai yang menggunakannya dapat dengan mudah melayani pelanggan. Seperti

yang dijelaskan tadi masyarakat tidak menggunakan aplikasi tersebut jadi dampaknya tidak ada”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yudil Hairi selaku Kabag

Perencanaan PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Selasa, 15 Maret 2022

yang mengatakan:

“Program *Statistical Process Control* (SPC) dibuat untuk mempermudah pegawai dalam menginput data serta keluhan pelanggan, jadi pelayanan yang ada sesuai dengan prosedur kantor dan penanganannya harus melewati persetujuan Direktur. Seperti yang terlihat dibagian informasi, pelayanan yang diterapkan sudah maksimal dan sesuai dengan prosedur yang ada. Agar keluhan pelanggan cepat ditangani, pelanggan pun dapat terlayani dengan baik. Program tersebut berbasis online yang digunakan pegawai untuk menginput data pelanggan, jadi menurut saya dampak pada masyarakat terkatung pelayanan dan masalah yang ditangani”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yudil Hairi selaku Kabag

Perencanaan PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Selasa, 15 Maret 2022

yang mengatakan:

“Saya rasa pelayanannya sudah sesuai dengan yang diterapkan terhadap pelanggan. Pelanggan bisa mengeluhkan masalahnya langsung lalu dari situ dapat diproses melalui program kerja bagian hubungan langganan dengan menggunakan sistem informasi yang ditetapkan untuk misalnya penggantian meteran rusak. Masyarakat bisa langsung mengelukan masalahannya dan langsung diinput melalui aplikasi program tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Isroq Suyoto selaku masyarakat yang

menjadi sasaran program sistem pengelolaan perusahaan pada Selasa, 15 Maret

2022 yang mengatakan bahwa:

“Pelayanannya masih kurang dan responnya terbilang cukup lama. Dilayani dengan menangani masalah keluhan dengan memproses langsung keluhan tersebut, tetapi prosesnya lama. Pelayanannya terbilang baik hanya saja penanganannya yang lama sehingga tidak ditangani dengan cepat”.

4.2.2. Sistem Kerja

Tata kelola merupakan susunan antara tata kerja dengan prosedur yang menjadi satu sehingga membentuk suatu pola tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dalam program aplikasi sistem pengelolaan perusahaan (*Statistical Process Control*) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zuhdi Gobel selaku Direktur PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Rabu, 16 Maret 2022 yang mengatakan bahwa:

“Adanya program tersebut untuk melayani pelanggan dengan menginput datanya dengan cepat. Terdapat masyarakat mengeluh perihal tentang gangguan perpipaan atau meteran yang misalnya mengalami kerusakan ataupun kebocoran dapat mengeluhkan ke call senter atau langsung datang ke kantor dan dapat dilayani oleh bagian informasi untuk mengecek data pelanggan melalui aplikasi *Statistical Process Control* (SPC) tersebut. Sistem kerja yang dilakukan hanya meningkatkan pelayanan saja agar berjalan dengan semestinya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tengku Fadillah selaku Bagian Kepegawaian PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan bahwa:

“Masalah pelanggan dapat diproses dengan secepatnya melalui aplikasi sistem pengelolaan perusahaan tersebut. Pelanggan bisa mengeluhkan masalahnya langsung ke bagian informasi lalu dari situ dapat merencanakan dan melaksanakan program kerja Bagian Hubungan Langganan, misalnya mencatat, meneruskan dan mentransip laporan masyarakat yang berkaitan dengan pelanggan di Cabangnya dengan menggunakan sistem informasi yang ditetapkan, menghimpun dan mengelolah data internet untuk meneruskan kesistem informasi Manajemen kantor pusat dalam waktu yang ditentukan dan membuat bon pekerjaan penggantian meter (meter mati, meter kadaluarsa dan meter rusak). Pelayanan yang menjadi patokan terwujudnya kerja yang efektif jika pelayanannya sudah baik maka program tersebut berjalan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yudil Hairi selaku Kabag Perencanaan PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Rabu, 16 Maret 2022 yang mengatakan:

“Masyarakat dapat dengan mudah mengeluhkan perihal masalah yang terjadi ditempatnya dengan langsung didata melalui program tersebut agar dapat diproses cepat langsung ke kantor pusat. Target seperti pelayanan harus ditingkatkan lagi agar pelanggan merasa puas dengan hasil yang di dapat dari pelayanan kantor. Membuat suatu perencanaan dan membuat program pengawasan fungsional di Bagian Pengawasan, memberikan laporan kepada Direktur atas kemungkinan terjadi gangguan pada jaringan perpipaan yang diakibatkan oleh prosedur kerja dan membuat laporan berskala atas pelaksanaan tugas pengawasan di Cabang kepada Kepala SPI dengan diketahui oleh Direktur”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yudil Hairi selaku Kabag Perencanaan PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan:

“Mengatasi keluhan dan memeriksa apa kesalahan yang terjadi pada penginputan data dan memprosesnya kembali. Cara pelayanan yang baik dan benar. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan untuk pelanggan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Isroq Suyoto selaku masyarakat yang menjadi sasaran program sistem pengelolaan perusahaan pada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan bahwa:

“Merasa kurang puas ketika pelayanannya kurang maksimal. Kurang mengerti karna masyarakat atau pelanggan yang mengeluh hanya di layani dibagian informasi saja. Menurut saya pelayanannya cukup baik dan pegawainnya cukup ramah hanya saja masalah-masalah yang dikeluhkan tidak cepat pelayanannya”.

4.2.3. Tata Kelola PDAM

Efektivitas sistem pelayanan merupakan suatu kemampuan suatu sistem pelayanan itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk

melakukan pelayanan atau melayani yang ada dalam kegiatan sistem pengelolaan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zuhdi Gobel selaku Direktur PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan bahwa:

“Mengenai keluhan atau kepuasan pelanggan tergantung pelayanan yang kami berikan, program tersebut dibuat untuk mempermudah memproses atau menginput data pelanggan. Jika terdapat masalah yang rumit dapat diatasi dengan tepat. Sejauh ini program tersebut berjalan dengan semestinya, karna semua data pelanggan ada diaplikasi tersebut. Agar program berjalan dengan baik harus dikerjakan dengan serius pula. Dapat memahami apa keluhan pelanggan dan masalah-masalah yang ada dan menanganinya dengan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tengku Fadillah selaku Bagian Kepegawaian PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan bahwa:

“Saat ini masih lancar digunakan oleh pegawai untuk melayani keluhan-keluhan pelanggan, masalah yang cukup rumit juga terbilang cukup sulit penanganannya seperti pergantian pipa-pipa yang bocor. Dengan mempercepat proses penanganan masalah keluhan pelanggan dengan mengantisipasi masalah dengan cepat dan akurat. Pelayanan dengan ramah dan sabar dari pegawai dapat membuat pelanggan merasa leluasa untuk mengeluhkan masalahnya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yudil Hairi selaku Kabag Perencanaan PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai pada Rabu, 16 Maret 2022 yang mengatakan:

“Menurut saya pelanggan yang memiliki masalah yang cukup sulit juga susah penanganannya bagi pegawai karena terbilang masalahnya yang cukup rumit. Terjadi adanya komunikasi antara pegawai yang melayani dengan yang dilayani, yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam melayani keluhan. Pelayanan yang harus diutamakan

karena jika pelayanannya kurang baik maka pelanggan pun tidak akan mendapat kenyamanan. Pelanggan adalah raja dan harus dilayani dengan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yudil Hairi selaku Kabag Perencanaan PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balaipada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan:

“Pegawai berperan penting dalam menjalankan program tersebut apabila terdapat kesalahan baik penginputan data atau pelayanan yang salah maka pegawai tidak menjalankan pekerjaannya dengan baik, maka masalah pelanggan pun juga menjadi tanggung jawab pegawai. Pegawai yang menggunakan aplikasi ini melayani masyarakat yang bermasalah dengan menggunakan aplikasi tersebut dan pelayanannya pun harus baik pula, pelayanan yang baik dan benar harus diterapkan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Isroq Suyoto selaku masyarakat yang menjadi sasaran program sistem pengelolaan perusahaan pada Selasa, 15 Maret 2022 yang mengatakan bahwa:

“Saya kurang paham mengenai hal tersebut, jika program Statistical Process Control (SPC) tersebut mengenai pelayanan pelanggan mungkin kurang efektif. Pelayanannya juga kurang optimal karna masih kurang tepat penanganan untuk keluhan masalah yang cukup besar. Pegawai harus tegas dalam membuat keputusan terhadap masalah-masalah yang dikeluhkan pelanggan agar pelanggan pun merasa puas”.

4.3. Pembahasan

Data hasil wawancara dengan para narasumber di kantor PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai yang penulis sajikan dalam hal ini adalah data sebagaimana yang akan dianalisis pada sub bab pembahasan. Adapun data hasil wawancara dengan para narasumber meliputi data-data yang berkaitan dengan kategorisasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Efektivitas profesionalisme kepemimpinan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pimpinan guna untuk mengelola suatu organisasi/perusahaan

dari dilaksanakannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirta Kualo Karya. Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan dari program sistem pengelolaan perusahaan adalah meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, program sistem pengelolaan perusahaan merupakan aplikasi berbasis online yang digunakan pegawai untuk melayani pelanggan dalam keluhan-keluhan yang terjadi. Aplikasi tersebut digunakan pegawai untuk melayani segala macam bentuk keluhan pelanggan terhadap ketidakpuasan pelayanan, aplikasi tersebut berisi tentang data-data atau info mengenai pelanggan. Dan penanganan masalah belum terlayani dengan maksimal karena lambatnya atau lamanya pengerjaan kerusakan yang terjadi.

Maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan dari program sistem pengelolaan perusahaan belum sepenuhnya tercapai terlihat dari pelayanan yang kurang cepat. Adapun upaya PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dalam meningkatkan pelayanan tersebut dengan melakukan memahami keluhan pelanggan yang terjadi ditempat tinggalnya dan menginput data secara cepat, agar prosesnya pun berjalan dengan cepat pula. Hal tersebut merupakan strategi yang baik dengan memberikan informasi kepada pelanggan agar dia dapat memahami terjadi kesalahan sistem atau yang lainnya.

Berkaitan dengan kategorisasi ini penulis menyimpulkan bahwa menurunnya tingkat kepuasan pelanggan bukan hanya dikarenakan kurangnya pelayanan secara tepat yang kurang efektif namun juga ada faktor penting lainnya yaitu lambatnya penanganan yang dilakukan pada masalah yang terjadi di tempat masyarakat tersebut.

Sistem kerja merupakan susunan antara tata kerja dengan prosedur yang menjadi satu sehingga membentuk suatu pola tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Prosedur dalam suatu program merupakan suatu hal yang sangat penting agar program tersebut dapat terarah sesuai dengan koridornya. Sistem pengelolaan perusahaan juga harus memiliki prosedur agar berjalan dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai tidak ada prosedur khusus, hanya pelayanan biasa ke masyarakat. Jika masyarakat terjadi masalah di tempatnya hanya menghubungi call senter kantor atau dapat langsung ke kantor dan langsung mengeluhkan masalahnya dibagian informasi kemudian dapat langsung ditangani oleh setiap bidang masing-masing.

Terkait kategorisasi ini penulis menyimpulkan bahwa sistem pengelolaan perusahaan yang dilakukan masih belum efektif, dikarenakan belum tepatnya pelayanan yang diberikan. Merencanakan dan melaksanakan program kerja misalnya mencatat, meneruskan dan mentransip laporan masyarakat yang berkaitan dengan pelanggan di Cabangnya dengan menggunakan sistem informasi yang ditetapkan,

Tata kelola PDAM pada sistem pelayanan merupakan suatu kemampuan suatu sistem pelayanan itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk melakukan pelayanan atau melayani yang ada dalam kegiatan sistem pengelolaan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, mengenai efektivitas sistem pelayanan dalam melakukan program sistem pengelolaan perusahaan masih kurang

optimal penanganannya. Memproses penertiban surat perintah kerja (SPK)/kontrak/perjanjian untuk pekerjaan jaringan perpipaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menjaga kualitas air dalam pipa distribusi dan melakukan pencucian pipa dan kebersihan pipa pada saat pekerjaan pemasangan jaringan dan melaksanakan pekerjaan perbaikan pipa bocor, mengatasi dan mencari penyebab terjadinya gangguan air pada pelanggan. Tapi keluhan tersebut kurang direspon dengan cepat dan lama penanganannya.

Maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem pelayanan belum maksimal karna terdapat kurangnya pelayanan yang kurang optimal. Menginformasikan kepada pelanggan mengenai keluhan dalam masalah mengenai meteran atau pipa bocor dalam masalah yang cukup besar masih sangat lambat responnya, oleh sebab itu pelanggan merasa kurang puas.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa atas kegiatan yang dijalankan. Efektivitas dalam hal ini menunjukkan keberhasilan dari program *water treatment plant (WTP)*, yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai agar masyarakat Tanjung Balai mendapatkan kualitas air bersih untuk digunakan. Tercapai tidaknya efektifitas dapat diukur dari ukuran atau standar efektivitas yang sudah diatur oleh PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dalam meningkatkan program *water treatment plant (WTP)*. Berdasarkan hipotesis, maka tercapai tidaknya tujuan yang telah ditetapkan dapat dilihat dari hasil kegiatan yang mendekati tujuan, semakin mendekati dengan tujuan WTP yang telah di tetapkan, maka akan semakin tinggi

efektivitas kerjanya. Adapun ukuran efektivitas yang dipakai PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dalam meningkatkan efektivitas adalah sebagai berikut :

Sasaran utama dari program *water treatment plant (WTP)* adalah mensuplay air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat Tanjung Balai. Hal ini diketahui karena banyaknya masyarakat yang mengeluh seputar air yang tidak bersih dan higienis untuk digunakan. Cara mensuplay atau mengalirkan air bersih kerumah-rumah warga adalah dengan menggunakan metode *one stop sevice*, dimana para pengelola dan pekerja akan memasang ke dalam tanah pipapipa saluran air bersih yang bebas dari bau, kotor dan berbusa. Untuk memaksimalkan tujuan dari sasaran program WTP, maka setelah melakukan pemasangan tersebut, pengelola akan melakukan pendataan. Pendataan tersebut dilakukan agar PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dapat mengetahui apakah aliran air yang sampai kerumah warga sudah berjalan dengan stabil (tidak berbau, kotor dan berbusa). Namun tujuan dari sasaran tersebut belum mencapai hasil yang maksimal. Kendala yang dihadapi dalam memaksimalkan sasaran tujuan dari program WTP adalah sulitnya melakukan pemasangan pipa-pipa saluran air di daerah padat bangunan penduduk (dalam hal ini gang-gang sempit) yang ada di area Tanjung Balai. Kemudian kondisi jalan tempat melakukan penggalian yang jika hujan akan menjadi banjir, hal ini mengakibatkan pengerjaan proyek tidak dapat berlangsung cepat. Kemudian, masih ada masyarakat yang tidak percaya dengan program WTP tersebut sehingga mereka tidak ingin jalan atau area dekat perumahan dilakukan penggalian.

Pelaksanaan dari program *water treatment plant (WTP)* ini untuk area Tanjung Balai yang dikelola oleh PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai, sudah berjalan kurang lebih 1 tahun. Meskipun awal mula pengerjaan program ini sudah mulai dilaksanakan dari tahun 2012. Namun, hal tersebut dilakukan secara berkala. Maka dari itu, untuk area PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai, proyek pengerjaan baru dimulai sekitar tahun 2017. Namun, ketepatan waktu pengerjaan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan. PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai, memperkirakan untuk area Tanjung Balai, proses penyelesaian memakan waktu sekitar kurang lebih 1 tahun sampai pada proses maksimal. Namun pada kenyataannya, hingga tahun 2018 ini, proyek WTP belum menampakkan hasil yang rampung. Masih ada masyarakat yang belum mendapatkan air bersih yang stabil. Stabil disini dimaksudkan bahwa masyarakat sudah mendapatkan air yang bebas bau, kotor dan berbusa, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak terealisasi dengan baik. Sebagian masyarakat masih mengalami permasalahan tersebut. Untuk yang sudah mendapatkan air bersih, kendala yang masyarakat hadapi adalah air bersih yang di aliri masih bergantian. Masyarakat masih harus mengalami mati air, meskipun tidak dalam waktu yang lama. Hanya berkisar antara 1-2 jam saja dalam sehari. Hal lain yang menghambat proses ketepatan waktu pengerjaan WTP adalah masalah pendanaan. Dana yang keluar dari APBD bersifat berkala tidak dapat dikeluarkan secara langsung dalam jumlah yang besar. selain itu, masyarakat yang menjetujui program WTP akan dikenakan biaya. Pembayaran tersebut juga belum dalam tahap maksimal. Masih ada sebagian masyarakat yang belum melakukan

pelunasan dalam pembayaran. Hal-hal tersebut yang membuat ketepatan waktu pengerjaan program WTP tidak berjalan dengan baik.

Pencapaian tujuan dari program *water treatment plant (WTP)*, sudah pasti tidak berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari target sasaran program WTP dan ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan program WTP yang tidak sesuai dengan target tujuan. Namun, hal ini bukan berarti program WTP yang diselenggarakan oleh PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai tidak berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari hasil pra riset, dari 200 rumah warga yang sudah setuju untuk memasang program WTP, 100-120 rumah warga, sudah merasakan keberadaan air yang bersih (bebas dari bau, kotor dan berbusa). Meskipun tidak dipungkiri, masih ada sebagian masyarakat yang belum mendapatkan kondisi air bersih yang stabil, atau bahkan belum mendapatkan air bersih karena masih dalam proses pengerjaan.

Perubahan nyata yang didapat masyarakat dari program *water treatment plant (WTP)* berdasarkan lebihnya adalah masyarakat sudah pasti mendapatkan air bersih yang lebih higienis dan berkualitas. Namun, kekurangan dari program WTP ini untuk masyarakat adalah proses pengerjaan yang membutuhkan waktu yang tidak sedikit dan penggalian jalan (tanah) yang mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna jalan. Perubahan nyata yang didapat PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dari program *water treatment plant (WTP)*, berdasarkan lebihnya berkurangnya keluhan dari masyarakat seputar ketidak higienisan air serta meningkatnya kualitas dan efektivitas kerja dari PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai. Kekurangannya adalah masih banyak masyarakat yang belum

memahami program WTP tersebut, dan menjadi tugas PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai agar lebih banyak memberikan pemahaman dan sosialisasi terhadap program WTP tersebut. Kemudian memberikan informasi berupa informasi ke dalam media sosial. Dimana media sosial adalah sarana yang paling cepat dalam menyampaikan informasi dan tidak butuh waktu lama dalam prosesnya.

Program *water treatment plant (WTP)*, sudah mencapai tujuan utamanya yakni agar masyarakat mendapatkan kualitas air bersih. Terbukti dari kurang lebih 1 tahun proses pengerjaan, sudah ada sekitar 100-150 rumah masyarakat dari keseluruhan Kota Tanjung Balai yang sudah dialiri dengan air bersih. Namun, pencapaian tersebut belum sampai pada tahap 100%. Dikarenakan, masih ada rumah-rumah dari masyarakat yang belum stabil di aliri oleh air bersih dan masih dalam proses pengerjaan. Kemudian, untuk memaksimalkan pencapaian tujuan, maka PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai selalu melakukan pengecekan secara berkala untuk rumah masyarakat yang sudah dipasang *water treatment plant (WTP)* tersebut. Melakukan pendaataan dengan bertanya, apakah masih mendapatkan air yang tidak bersih, mati air dan lain sebagainya.

Tepat sasaran adalah tingkat kedekatan pengukuran kuantitas terhadap sasaran (objek) dimana keakuratan, waktu, jangka, skala ditentukan melalui strategi yang sudah dirancang. Tepat sasaran PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai adalah kesesuaian dan terlaksananya program-program *One Stop Service* yang dirancang oleh pengelola program *water treatment plant (WTP)*. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur sejauh mana PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran tersebut

yakni pemasangan pipa-pipa penyalur air bersih ke rumah-rumah masyarakat yang ada di Kecamatan Tanjung Balai. Dengan demikian, penulis mencoba untuk mengukur sejauh mana kesesuaian dan pencapaian PDAM Tirtanadi dalam melakukan pemasangan pipa-pipa air bersih tersebut, dikarenakan kendala yang diketahui melalui pra riset adalah sulitnya memasukkan pipa-pipa air bersih tersebut kerumah-rumah padat penduduk dan gang-gang sempit.

Perubahan nyata adalah segala bentuk sistem, program, rancangan yang telah dilaksanakan dan meraih perubahan yang signifikan yang berdampak positif bagi khalayak publik. Adanya perubahan nyata dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui seberapa besar manfaat dan kegunaan dari *water treatment plant (WTP)* tersebut. kelebihan dan kekurangan apa saja yang diberikan oleh program *water treatment plant (WTP)* untuk masyarakat yang sudah menggunakannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indrawansyah, Beliau mengutarakan bahwa kelebihan dari program tersebut adalah memberikan kualitas air bersih yang siap pakai untuk masyarakat. Masyarakat tidak perlu cemas akan masalah air berbau, berwarna kuning bahkan sampai mengeluarkan bau yang tidak sedap, sedangkan kekurangannya yaitu masih banyak perbaikan untuk produksi program ini. Seperti bersosialisasi dan memberikan pemahaman dengan para masyarakat yang kurang menyetujui dan tidak ikut serta dalam program WTP tersebut.

Adanya program *water treatment plant (WTP)* tersebut adalah sudah dapat merasakan air bersih yang bebas bau, kotor dan berbusa. Namun hal tersebut belum dapat dirasakan dengan maksimal dan stabil. Dikarenakan masih ada proses pengerjaan, maka terkadang kondisi air yang teraliri ke daerah rumah mereka masih

kotor sedikit dan resiko mati air (giliran jatah mendapatkan air). Kemudian, kekurangan dari pemasangan dan pengerjaan program *water treatment plant* (WTP) ini adalah proyek galian yang memang sangat mengganggu jalan dan mengakibatkan jalanan menjadi tidak normal dan macet, kemudian masih adanya pengutipan pembayaran yang tidak sedikit untuk pelaksanaan proses tersebut.

Sasaran utama dari program *water treatment plant* (WTP) adalah memangsangkan pipa-pipa penyalur air bersih dari pusat ke rumah-rumah warga di Kecamatan Tanjung Balai. Kemudian, mendata lebih rinci lagi, mana dari rumah-rumah masyarakat yang belum terpasang program tersebut dan masih mengalami permasalahan dengan air bersih. Tujuan dari program *water treatment plant* (WTP) juga sudah berjalan dengan baik dan terlaksana. Hanya saja belum merata air yang disalurkan kepada masyarakat karena terkendala proses dan kondisi lapangan.

PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai melakukan pendataan ke masyarakat yang sudah terpasang pipa-pipa air bersih, apakah ada keluhan atau kondisi air yang masih belum stabil. Kemudian, melihat proses pengerjaan yang dilakukan para pekerja, apakah pemasangan pipa-pipa air bersih tersebut dilakukan dengan baik. Dengan hal ini, PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dapat mengetahui bagaimana kondisi air bersih di lingkungan masyarakat sekitar. Tujuan dari program WTP tersebut juga sudah terealisasi. Namun memang belum rata seluruh masyarakat Tanjung Balai dikarenakan kendala kondisi lapangan serta pendanaan yang turun secara berkala.

Proses dari pelaksanaan program *water treatment plant* (WTP) ini belum mencapai target waktu yang direncanakan. Rencana awal untuk area Tanjung Balai,

diperkirakan akan selesai dalam kurun waktu setahun. Namun pada pelaksanaannya, hal tersebut belum terealisasi dengan benar. Hal ini terjadi dikarenakan kondisi lapangan yang tidak sesuai dengan perencanaan serta anggaran dana yang harus dikeluarkan. Misal, untuk masyarakat yang setuju dengan program WTP tersebut, maka akan dikenakan biaya. Pengutipan dana inilah yang masih menimbulkan pro dan kontra. Ada sebagian masyarakat yang setuju dengan program tersebut, namun sulit untuk masalah pembiayaan. Ada juga yang sudah selesai dalam proses pembayaran. Jadi, merekalah yang akan di prioritaskan dahulu untuk pemasangan program *water treatment plant (WTP)*.

Tepat waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan atau keadaan berada dan berlangsung dengan standar waktu yang sudah ditentukan. Adanya ketepatan waktu dalam penelitian ini yakni penulis ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan program *water treatment plant (WTP)* yang melalui data pra riset, waktu pengerjaan untuk daerah Tanjung Balai sudah dilakukan kurang lebih dalam jangka waktu 1 tahun. Penulis ingin mengetahui apakah dengan jangka waktu tersebut pelaksanaan program *water treatment plant (WTP)* sudah sesuai dengan jadwal yang sudah dirancang agar masyarakat mendapatkan kualitas air bersih.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka simpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Masih kurang efektif Profesionalisme kepemimpinan karena sangat diperlukan adanya peran serta kepemimpinan dalam menangani pegawainya dalam menangani masalah yang terjadi pada masyarakat.
2. Sistem kerja, terjadi kerjasama antara pegawai-pegawai dibagian bidang masing-masing dengan penggunaan program *Statistical Process Control (SPC)* masih terbilang cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang diterapkan.
3. Tata kelola, dapat dikatakan masih kurang pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan, terjadi ketidak puasan pelanggan mengenai pelayanan yang ada di kantor tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan diatas maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan Direktur Utama PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dapat meningkatkan profesionalisme kepemimpinan dalam mengawasi pekerjaan bawahannya sehingga dengan diterapkannya gaya kepemimpinan dapat membawa perusahaan lebih baik ke depannya

2. Diharapkan sistem kerja pada PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai dapat meningkatkan sistem kerja agar mencapai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Perlu adanya proses pelaksanaan program yang didukung dengan adanya suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran dapat diwujudkan sebagai hasil akhir kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang dilakukan di kantor PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai.
3. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan tata kelola perusahaan untuk mengetahui pelaksanaan sistem pengelolaan perusahaan dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Tirta Kualo Karya Tanjung Balai terlaksana dengan baik, maka dalam sistem aplikasi sistem pengelolaan perusahaan sangat diperlukan adanya peran serta pegawai menangani dan melayani pelanggan dan adanya komunikasi antara pegawai yang melayani dengan yang dilayani, yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam melayani keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008) *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Arifin, R. (2017). *Budaya Perilaku Organisasi*. Malang: Empat Dua
- Budiono. (2002). *Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi No. 1 Ekonomi Mikro*, BPFE, Yogyakarta.
- Keban, T. Y. (2004). *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kriyantono, R. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana, Jakarta.
- Kurniawan, A. (2010). *Pengantar Kebijakan Publik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nugroho, T. R. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Gramedi, Jakarta.
- Prijono & Pranaka. (2003). *Dasar Ilmu Organisasi*, Gramedia, Jakarta
- Ruky, A. S. (2001). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia.
- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta
- Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep Teori dan Aplikasi)*, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Soenarko. (2003). *Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah*, Airlangga University Press, Jakarta.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenamedia
- Tangkilisan, H. N. S. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*, Lukman Offset dan Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia, Yogyakarta.
- Umar, H. (2003). *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Usman, N. (2004) *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Umam, K. (2018). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia

LAMPIRAN







UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Regina nadya Miranthy.
N P M : 1803100007.
Jurusan : Fisip - Administtasi publik / konsentrasi pembangunan.
Judul Skripsi : Efektivitas profesionalisme pimpinan dalam mengelola PDAM tirta kwalo karya kota tanjung batu

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	10/01-2022	Bimbingan / sharing judul dan latar belakang	
2	22/01-2022	Bimbingan latar belakang, rumusan masalah dan uraian teoris	
3	26/01-2022	Bimbingan latar belakang, rumusan masalah dan uraian teoris.	
4	28/01-2022	Bimbingan sempit / penyerahan undangan seminar proposal	
5	21/02-2022	Bimbingan untuk daftar wawancara	
6	23/02-2022	Bimbingan revisi daftar wawancara.	
7	24/03-2022	Bimbingan keseluruhan Bab 2 dan metode penelitian	
8	28/03-2022	Bimbingan hasil wawancara dan pembahasan saran juga kesimpulan.	
9	05/04-2022	Acc untuk sidang media hiba	

Medan,20.....

Dekan,

Secretary
Ketua Jurusan,

Pembimbing,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos, Msp)

(Johan Rullo Ahung, S.Sos, M.S)

(Dr. Arifin Saleh, S. Sos, Msp)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 129/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jum'at, 28 Januari 2022
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	SAHRUL AL AZHAR NAINGGOLAN	1803100050	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN TAPANULI UTARA NO. 04 TAHUN 2016 DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENGELOLAAN POTENSI EKONOMI DI DESA SUKAMAJU
2	FIOLIN ARFAH NASUTION	1803100025	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA TEBING TINGGI NOMOR 58 TAHUN 2021 DALAM UPAYA MENOPTIMALKAN GERAKAN MASYARAKAT HIDUP SEHAT DI TEBING TINGGI
3	REGINA NADYA MIRANTHY	1803100007	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	EFEKTIVITAS PROFESIONALISME PIMPINAN DALAM MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO KARYA KOTA TANJUNGPALAI
4	T. AFANI SYIFA APRILIA	1803100028	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO.3 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SUMATERA UTARA
5	DENNY IRAWAN	1803100041	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 9 TAHUN 2016 DALAM RANGKA PENYEDIAAN JASA PELAYANAN TERMINAL DAN KEGIATAN USAHA PENUNJANG DI TERMINAL KOTA MEDAN

Medan, 23 Jumadil Akhir 1443 H

26 Januari 2022 M



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Baeri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 26 Januari 2022

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Regina nadya Miranthi
N P M : 1803100007
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 95/SK/IL.3/UMSU-03/F/20..... tanggal dengan judul sebagai berikut :

Efektifitas profesionalisme pimpinan dalam mengelola PDAM TIRTA KUALO
KARYA KOTA TANJUNG BALAI

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(DR. Arifin Saleh, S.SOS, MSP)

Pemohon,

(Regina nadya Miranthi)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[f umsumedan](#)

[i umsumedan](#)

[t umsumedan](#)

[u umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI DAN PEMBIMBING

Nomor : 95/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **18 Januari 2022**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **REGINA NADYA MIRANTHY**
N P M : 1803100007
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROFESIONALISME PIMPINAN DALAM MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO KARYA KOTA TANJUNG BALAI**
Pembimbing : **Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 036.18.310 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 18 Januari 2023.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, **16 Jumadil Akhir 1443 H**
19 Januari 2022 M

Dekan,



Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.
NIDN: 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPIAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi
FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 18 Januari 2022.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Regina Nadya Miranthi
 N P M : 180310007
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Tabungan sks : 131.0 sks, IP Kumulatif 3.46

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Profesionalisme Pimpinan dalam Menneawa PDAM Tirta Kualo karya kota Tanjung Balai	Acc 18/2022
2	Efektivitas Program Aksesibilitas Transportasi untuk Disabilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Medan	
3	Strategi Pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata Pasca Pandemi Covid 19 di Dinas Pariwisata Kota Medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi :
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 18 Januari 2022

Ketua,

(Ananda Mahardika, S.Sos, Msp)
 NIDN: 0122110001

036

PBB DR. ARIFIN SALEH MSP.

Pemohon

(Regina nadya miranthi)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos, Msp.)
 NIDN: 0030017402

23/2/2022
Art Cassy la Lapanga
A.

Draf Wawancara

Judul Penelitian : EFEKTIFITAS PROFESIONALISME PIMPINAN
DALAM MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO
KARYA KOTA TANJUNG BALAI

Nama Peneliti : Regina Nadya Miranthy

NPM : 1803100007

Mahasiswa : Administrasi Pembangunan FISIP-UMSU/Medan

Hari/Tanggal; :

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Agama :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin :
5. Pekerjaan :

B. Daftar Pertanyaan

B.1 Pertanyaan Untuk Direktur PDAM Tirta Kuala Tanjung Balai

1. Bagaimana bapak dalam memberikan arahan kepada pegawai dalam mewujudkan pelaksanaan program di PDAM ?
2. Apa faktor penghambat dalam melaksanakan program-program PDAM TIRTA KUALO TANJUNG BALAI ?
3. Apa yang bapak lakukan jika ternyata tugas yang dilakukan oleh pegawai belum dapat mewujudkan sepuluh program pokok PDAM TIRTA KUALO TANJUNG BALAI ?
4. Apakah sumber daya yang dimiliki cukup untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam kegiatan pelaksanaan program pokok PDAM ?

5. Apakah perilaku hubungan yang baik antara pemimpin dan bawahan dalam melaksanakan progja PDAM benar-benar sejalan dengan hasil yang diinginkan ?

B.2 Pertanyaan Untuk SDM PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai

1. Apakah pegawai termotivasi dengan adanya program pelatihan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja ?
2. Apakah para pegawai selalu bernisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan di laparang ?
3. Apakah di PDAM Tirtanadi Kualo Tanjung Balai menerapkan standar kerja bagi para pegawai ?
4. Apakah anda diberi tugas dari pimpinan untuk mencari informasi mengenai kompetensi seorang pegawai?
5. Bagaimana penilaian bapak mengenai prestasi kerja pegawai di PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai ? ‘

B.3 Pertanyaan Untuk Bagian Perencanaan

1. Apakah pimpinan selalu ikut dalam menyusun perencanaan kerja di PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai?
2. Apakah hasil pencapaian kerja PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai sudah sesuai dengan yang diharapkan?
3. Apakah pelaporan terhadap pelaksanaan program-program PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai sudah mencapai efesiensi kerja pegawai ?
4. Apakah SOP program kerja mampu mencapai efesiensi kerja dalam mencapai hasil yang diinginkan ?
5. Bagaimana peran kepemimpinan dalam cara mewujudkannya di lapangan dengan berjasama dengan pegawai dalam mencapai efesiensi ?

B.4 Pertanyaan Untuk Masyarakat

1. Apakah anda pernah menyampaikan keluhan di PDAM Tirtanadi Kualo Tanjung Balai?
2. Apakah Keluhan anda langsung di tangani oleh pegawai PDAM Tirtanadi Kualo Tanjung Balai?
3. Apakah di tempat anda saluran distribusi air dari PDAM Tirtanadi Kualo Tanjung Balai berjalan lancar?
4. Apakah tariff yang ditetapkan sesuai dengan pemakaian air yang anda gunakan
5. Apakah anda merasakan manfaat air bersih dari PDAM Tirtanadi Kualo Tanjung Balai?



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 321/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022
Lampiran : -.-
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 01 Syaban 1443 H
04 Maret 2022 M

Kepada Yth : Sub. Umum PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung Balai
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **REGINA NADYA MIRANTHY**
N P M : 1803100007
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROFESIONALISME PIMPINAN DALAM MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO KARYA KOTA TANJUNG BALAI**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KUALO
Jl. Jend. A. Yani No. 1 Telp. (0623) 92010 Fax. (0623) 92595 Tanjungbalai



Nomor : 690/331/PDAM/III/2022.
Sifat : Biasa.
Lamp. : -
Perihal : **Izin Penelitian,**

Tanjungbalai, 16 Maret 2022.
Kepada Yth :
Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara,
di-
Medan.

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 321/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022 tanggal 04 Maret 2022 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa pada PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai, bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Regina Nadya Miranthy**
NPM : 1803100007
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.
Judul Skripsi : “ **Efektivitas Profesionalisme Pimpinan Dalam Mengelola PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai.** ”

Diberikan izin riset untuk melaksanakan penelitian penyusunan skripsi di PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai dengan ketentuan selama pelaksanaan riset diharapkan tidak mengganggu aktifitas pekerjaan.

Selanjutnya mengenai data yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan riset mahasiswa yang bersangkutan dan tata tertib penyelenggaraan administrasi Perusahaan.

Demikian disampaikan, untuk dapat menjadi perhatian dan atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KUALO
KOTA TANJUNGBALAI




YUHDI GOBEL, S.H.
Direktur

cc. arsip.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Regina nadya Miranthy.
N P M : 1803100007.
Jurusan : Fisip · Administtasi publik / konsentrasi pembangunan .
Judul Skripsi : Efektivitas profesionalisme pimpinan dalam mengelola PDAM terta kwalu karya kota tanjung baba

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	10/01-2022	Bimbingan / sharing judul dan latar belakang	
2	22/01-2022	Bimbingan latar belakang, rumusan masalah dan uraian teoris	
3	26/01-2022	Bimbingan latar belakang, rumusan masalah dan uraian teoris.	
4	28/01-2022	Bimbingan sempur / penyerahan undangan seminar proposal	
5	21/02-2022	Bimbingan untuk daftar wawancara	
6	23/02-2022	Bimbingan revisi daftar wawancara.	
7	21/03-2022	Bimbingan keseluruhan Bab 2 dan metode penelitian	
8	28/03-2022	Bimbingan hasil wawancara dan pembahasan saran juga kesimpulan.	
9	05/04-2022	Acc untuk sidang mesa lusa	

Medan,20.....

Dekan,

(Dr. Arripin Saleh, S.Sos, Msp)

Secretary
Ketua Jurusan,

(Johan Rida Zahary, S.Sos, M.S)

Pembimbing,

(Dr. Arripin Saleh, S. sos, Msp)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
 Nomor : 530/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022



Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Kamis, 14 April 2022
 Waktu : 08.30 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	REGINA NADYA MIRANTHY	1803100007	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. ARIFIN SALEH., M.SP	EFEKTIVITAS PROFESIONALISME PIMPINAN DALAM MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO KARYA KOTA TANJUNG BALAI
7	MAYANG NANTA RIANDA	1703100012	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	STRATEGI PERENCANAAN DINAS KETAHANAN PANGAN DALAM MENGATASI MASALAH STUNTING DI KOTA MEDAN
8	CHAIRUNNISA	1603100020	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 27 TAHUN 2020 DALAM RANGKA PELAKSANAAN ADAPTASI KEBIASAAN BARU DI SD MUHAMMADIYAH 30 MEDAN
9	HADDAD ALWI LUBIS	1803100013	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DESA NO. 11 TAHUN 2019 DALAM UPAYA PENGEMBANGAN OBJEK WISATA DI DESA PADANG BULAN
10	NUR'AIDAH AZZAHRA	1803100068	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI SOSIAL NOMOR 10 TAHUN 2017 DALAM PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI DESA SIDOMULYO KEC. BILAH HILIR KAB. LABUHAN BATU

Notulis Sidang :
1.

Medan, 09 Ramadhan 1443 H
11 April 2022 M



Ketua
 Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Sekretaris
 Panitia Ujian
 ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



Jurnal KESKAP

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 66/KET/KESKAP/III/2022

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Regina Nadya Miranthy
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Efektifitas Profesionalisme Pimpinan Dalam
Mengelola PDAM Tirta Kualo Karya Kota
Tanjung Balai
Jumlah Halaman : 14 Halaman
Penulis : Regina Nadya Miranthy

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 06 April 2022

Redaktur Jurnal KESKAP



Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 6624567 –Ext. 113 Medan 20238
Website : <http://perpustakaan.umsu.ac.id> Email : perpustakaan@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

SURAT KETERANGAN

Nomor : 364/ KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : REGINA NADYA MIRANTHY
NPM : 1803100007
Fakultas : FISIP
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 19 Syakban 1443 H.
22 Maret 2022 M

Kepala UPT Perpustakaan



Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : REGINA NADYA MIRANTHY
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Balai/ 15 Desember 1999
NPM : 1803100007
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Mayor Umar Damanik
Anak ke : 3 (Tiga) dari 3 (Tiga) bersaudara

Nama Orang Tua

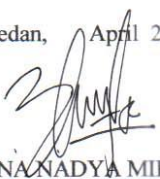
Ayah : Edy WAtsyah
Ibu : Trisna Wulan
Alamat : Jl. Mayor Umar Damanik

Pendidikan Formal

1. SD N 132404 Tanjung Balai
2. SMP N 4 Tanjung Balai
3. SMK N 4 Tanjung Balai
4. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah Riwayat Hidup saya perbuat dengan sebenarnya

Medan, April 2022


REGINA NADYA MIRANTHY