

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI PDAM GIRI TIRTA DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KOTA GRESIK

Rosyidah Aulan Nisa¹, Roziana Ainul Hidayati²

^{1, 2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik, Jawa Timur, Indonesia

aulannisa0803@gmail.com

roziana@umg.ac.id

Abstract

Background - Employees are overwhelmed to solve problems in the field because employees in the distribution division and customer disruptions are also short of manpower so it will be difficult to optimize their performance.

Objective - This study aims to determine the factors that hinder the performance of employees at the Regional Drinking Water Company in Gresik Regency in providing clean water and to analyze strategies for improving the performance of employees of the Gresik Regency Drinking Water District in providing clean water, which currently may not be in accordance with the expectations of all communities.

Design/ Methodology/ Approach - This study used a qualitative research approach using data validity testing by means of memberchecks, and data collection techniques using interviews. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative analysis.

Findings - The results showed that there was 1) factors inhibiting employee performance in terms of quality, quantity, and time, as well as the existence 2) strategies to improve employee performance in terms of quality, quantity, and time.

Research Implication - Factors that hinder employee performance in serving the community quickly and responsively and keeping their promises accurately, and lack of empathy for the needs of the community.

Limitations - The researcher urges to conduct further and deeper research related to the phenomenon of employee performance improvement strategies using different techniques.

Keyword: PDAM, Resistance, Strategies, Employee, Performance

Abstrak

Latar Belakang - Karyawan kewalahan untuk menyelesaikan masalah yang ada dilapangan karena karyawan pada divisi distribusi dan gangguan pelanggan juga kurang tenaga kerja sehingga akan sulit untuk bisa mengoptimalkan kinerjanya.

Tujuan - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menghambat kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih dan untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih, yang saat ini mungkin tidak sesuai dengan harapan semua masyarakat.

Desain/ Metodologi/ Pendekatan - Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan uji keabsahan data dengan cara membercheck, dan teknik pengumpulan data menggunakan cara wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif.

Temuan - Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya, 1) faktor penghambat kinerja karyawan dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu, serta adanya, 2) strategi peningkatan kinerja karyawan dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu.

Implikasi Penelitian - Faktor penghambat kinerja karyawan dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap serta menepati janjinya secara akurat, dan kurangnya empati terhadap kebutuhan masyarakat.

Batasan Penelitian - Peneliti menghimbau agar melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih dalam lagi terkait dengan fenomena strategi peningkatan kinerja karyawan dengan menggunakan teknik yang berbeda.

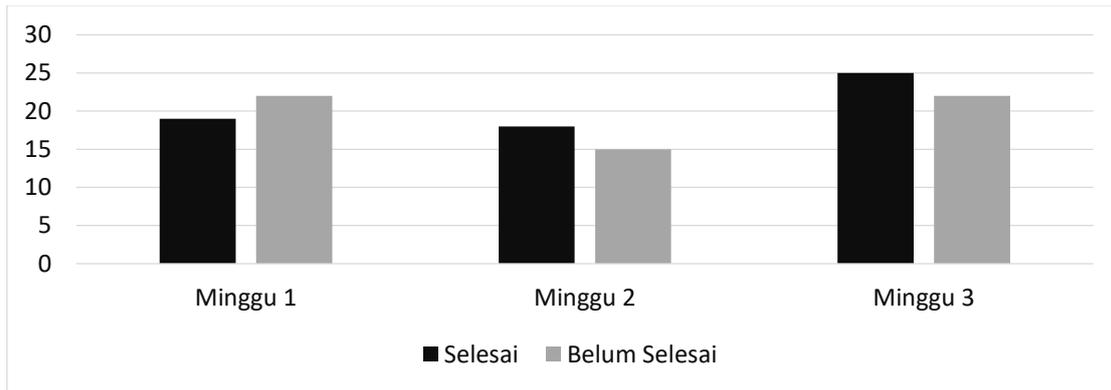
Kata kunci: PDAM, Hambatan, Strategi, Kinerja Karyawan

I. PENDAHULUAN

Banyak pelanggan PDAM Giri Tirta Gresik yang mengeluh akibat kecilnya air yang sampai ke bak penampungan, akibat sering mampetnya saluran air yang mengalir ke bak penampungan. Banyak pelanggan PDAM Giri Tirta Gresik yang mengeluh akibat kecilnya air yang sampai ke bak penampungan, akibat sering mampetnya saluran air yang mengalir ke bak penampungan. Menurut Istiani (2017), kinerja karyawan pada PDAM Tirta Siak belum bagus karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat atau pelanggan.

Melihat fenomena yang terjadi PDAM Giri Tirta Gresik harus berfikir strategis untuk menangani masalah yang di keluhkan oleh masyarakat dan sesuai dengan perkembangan Kota Gresik, Prioritas utama PDAM sekarang ini adalah memenuhi ketersediaan air bersih yang mengalir ke rumah warga / masyarakat, terlebih lagi setelah banyaknya pengaduan dari masyarakat yang mengeluhkan tentang air yang tidak lancar dan juga air yang mengalir terkadang berwarna kecoklatan sehingga membuat masyarakat resah karena kualitas air yang mengalir kurang bersih.

Kinerja sumber daya manusia yang menurun akibat banyaknya keluhan dari banyak pelanggan, hal itu membuat karyawan kewalahan untuk menyelesaikan masalah yang ada dilapangan karena karyawan pada divisi distribusi dan gangguan pelanggan juga kurang tenaga kerja sehingga akan sulit untuk bisa mengoptimalkan kinerjanya. Menurut Hadari Nawawi, (2011:42) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah proses mendayagunakan tenaga kerja manusia secara manusiawi, supaya potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi secara maksimal untuk pencapaian suatu organisasi atau perusahaan. Berikut data persentase penyelesaian tugas pengaduan pelanggan dibawah ini:



Sumber : PDAM Giri Tirta Gresik 2019

Gambar 1. Data Persentase Penyelesaian Tugas Pengaduan Pelanggan Periode Agustus - September 2019

Penyelesaian tugas pengaduan pelanggan pada periode agustus sampai dengan september 2019 diatas menjelaskan bahwa pada periode bulan agustus pada minggu pertama yang belum terselesaikan sebesar 22%, lalu pada minggu kedua menurun menjadi 15% sedangkan di minggu ketiga meningkat lagi hingga mencapai 22%, dapat dikatakan bahwa pada periode bulan agustus sampai dengan September 2019 tingkat peningkatan tugas yang belum terselesaikan mengalami fluktuasi, naik pada bulan september meskipun tugas yang sudah terselesaikan dapat dikatakan sudah baik, akan tetapi jika tingkat peningkatan tugas yang belum terselesaikan semakin meningkat maka akan membuat kinerja karyawan akan semakin menurun karena tingkat kemalasan yang tinggi.

Menurut Orocomna, dkk (2018) Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang jelas dan terukur, serta ditetapkan secara bersama untuk dijadikan sebagai acuan. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bermaksud menjawab permasalahan mengenai penurunan kinerja karyawan dengan judul "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Di PDAM Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kota Gresik"

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja

Menurut Sodikin Dickdick, dkk (2017:130) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil kerja secara total dan berkualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Sedangkan

Menurut Noer Soetjipto (2017:227) mengatakan bahwa kinerja, performance atau prestasi kerja merupakan penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seseorang baik berupa barang maupun jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian diri seorang karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Lalu menurut Wilson Bangun (2012:231) Kinerja (performance) adalah suatu hasil pekerjaan yang di capai oleh seorang karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (job requirement) dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Halim dan Andreani (2017), Kasmir menjelaskan bahwa penilaian dan pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu:

1. Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja seorang karyawan bisa dilihat dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Karyawan yang mempunyai kinerja yang baik dapat menghasilkan produk dan hasil pekerjaan yang mempunyai kualitas tinggi, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

2. Kuantitas (jumlah)

Pengukuran kinerja karyawan bisa dilihat dari kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang. Kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang terselesaikan. Perusahaan mengharapkan karyawannya agar dapat mencapai jumlah target atau melebihi dari target yang sudah ditetapkan.

3. Waktu (jangka waktu)

Beberapa jenis pekerjaan diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, dalam arti ada batas waktu minimum dan maksimum yang harus dipatuhi. Pada jenis pekerjaan tertentu jika semakin cepat suatu pekerjaan terselesaikan, maka semakin baik kinerjanya demikian pula sebaliknya semakin lambat penyelesaian suatu pekerjaan tersebut, maka kinerjanya pun juga akan lambat dan kurang baik.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Rizal dan Aris (2017:50) menyatakan bahwa dalam upaya peningkatan kinerja ada 3 faktor yang mempengaruhinya, yaitu meliputi:

1. Disiplin

Disiplin berarti tertib, ketaatan (kepatuhan) kepada peraturan (tata tertib), diusahakan supaya harus mentaati tata tertib yang ada (KBBI, 2014). Disiplin merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai atau aturan yang sudah ditetapkan termasuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang telah menjadi tanggung jawabnya." (Mondy dan Mondy, 2014:358)

2. Pendidikan dan Latihan

Menurut Sukoco, F. (2010), menyatakan bahwa pelatihan sering kali dianggap sebagai kegiatan yang paling bisa dilihat dan paling umum dari semua kegiatan karyawan. Para atasan merekomendasikan pelatihan karena melalui pelatihan para karyawan bisa menjadi lebih terampil, dan lebih produktif, sekalipun manfaat-manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang tersita ketika para karyawan sedang berlatih. Sedangkan Menurut Muzahid, M. (2014), sasaran yang ingin diwujudkan melalui pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya yaitu mengarah pada pengembangan dan peningkatan aspek-aspek, seperti dibawah ini:

- a. Pengembangan dan kemampuan melaksanakan tugas dan peran sebagai perangkat pemerintah sehingga dapat melaksanakan tugas tertentu dan mampu mengambil keputusan secara mandiri dan profesional.
- b. Peningkatan motivasi, disiplin, kejujuran, etos kerja serta rasa tanggung jawab yang dilandasi dengan semangat jiwa pengabdian yang tinggi.
- c. Perubahan sikap yang lebih mengarah pada keterbukaan, sikap melayani dan mengayomi publik sebagai tugas inti dan tanggungjawab yang harus dijalankan.

3. Suasana Kerja

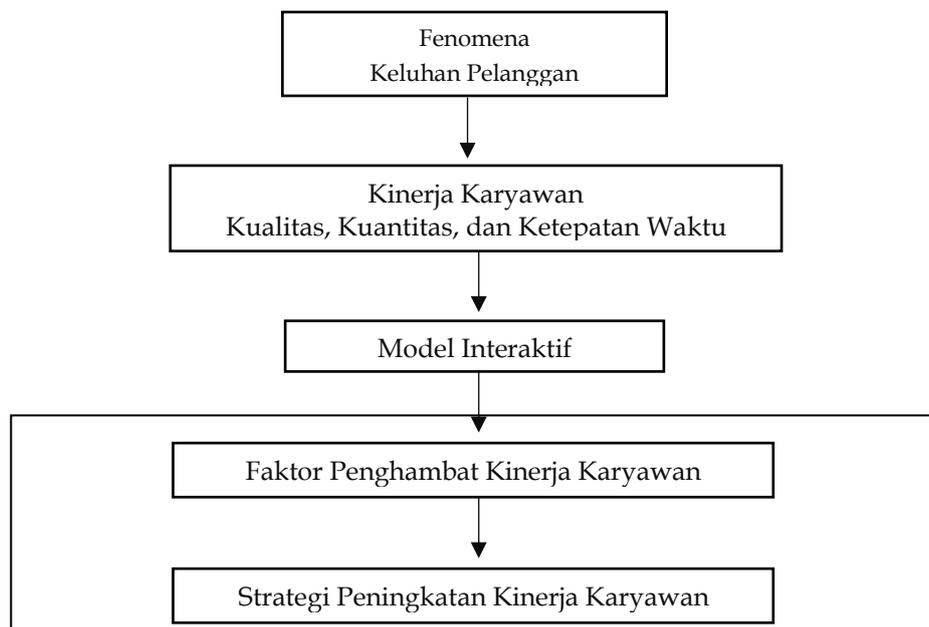
Suasana kerja memegang peranan yang sangat penting dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab karyawan sehari-hari. Suasana kerja yang menyenangkan akan menghasilkan produktivitas yang tinggi dan lebih baik. Suasana kerja yang dimaksudkan adalah kondisi tempat (ruangan kerja), ventilasi ruangan, penyaluran, dan fasilitas pendukung lainnya." (Menurut Gukguk, J. R., dkk. (2014), Dalam arti semua fasilitas yang dibutuhkan karyawan bisa terpenuhi dengan sempurna guna untuk memenuhi permintaan konsumen.

Perilaku yang Mendorong Kinerja

Menurut Hery (2019:31) mengatakan bahwa faktor yang mendorong kinerja yaitu perilaku. Perilaku merupakan suatu cara dimana seseorang bertindak atau berbuat. Kinerja yang efektif merupakan hasil dari melakukan sesuatu hal yang benar pada waktu yang tepat. Menyerahkan tanggung jawab kepada seseorang merupakan perilaku yang secara universal dapat dikatakan mengarah pada perbaikan kinerja. Tingkat kinerja yang dicapai tergantung pada seberapa cocok perilakunya dengan tuntutan perilaku dari suatu pekerjaan.

Perubahan perilaku yaitu mengenai tentang perbaikan kinerja. Apabila tidak ada perubahan dalam apa yang telah dilakukan, maka akan memperburuk kinerja. Perubahan merupakan keputusan setiap individu, perubahan organisasi dimulai dengan perubahan individu bagaimana mereka berperilaku dan memutuskan apa yang akan dilakukan dan apa yang tidak dilakukan, akan tetapi pada umumnya orang menolak diberitahu apa yang harus dilakukan.

Kerangka Berpikir



Gambar 2. Kerangka Penelitian

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang didukung dengan data kualitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Cabang Gresik yang berlokasi di Jalan Jaksa Agung Suprpto no.41 Gresik Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara tidak terstruktur, sebab metode wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:404), Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam suatu analisis dalam kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh atau sudah menemukan titik temunya. Aktivitas dalam analisis data terdapat 3 proses, yaitu data reduction, data display, conclusion drawing atau verification.

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting dan dicari tema serta polanya, sehingga data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan akan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya jika diperlukan.

2. Penyajian Data (*data display*)

Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan dengan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi jika sebaliknya kesimpulan tersebut di dukung dengan data-data yang kuat maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.

Unit Analisis dan Informan

Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yang dimana untuk menentukan sampel sumber data penelitian yaitu dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih tepat.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Member Check*.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Faktor penghambat kinerja karyawan

Dapat diketahui faktor penghambat kinerja karyawan pada PDAM di lihat dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu, sebagai berikut di bawah ini :

- a. Kualitas dari output yang dihasilkan oleh karyawan bahwa kualitas kinerja karyawan yang diberikan tidak cukup membuat pelanggan merasa puas karena respon dan tanggapan yang diberikan karyawan kepada pelanggan kurang cepat dan tanggap sehingga membuat para pelanggan kecewa dengan kualitas kerjanya, seperti ungkapan berikut ini:

No	Informan	Ungkapan	Sub Tema	Tema
1.	Bapak Naim	"...soalnya terkadang juga kualitas yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan."	Output yang dihasilkan	Kualitas
2.	Ibu Aisyah	"...banyak sekali komen-komen yang negatif"	Kepuasan Layanan	
3.	Ibu Yati	"...tidak ada tanggapan sama sekali dari admin"	Kepuasan layanan	
		"...keluhan saja tidak ditanggapi bagaimana saya bisa merasa puas"		

- b. Kuantitas yang di berikan oleh karyawan yang ada di perusahaan daerah air minum kurang memenuhi keinginan pelanggan, karena untuk pengecekan kerumah-rumah dalam kestabilan fasilitas PDAM yang digunakan oleh masyarakat apakah ada kerusakan atau tidak, hal itu tidak dilakukan oleh karyawan atau petugas, seperti ungkapan berikut ini:

No	Informan	Ungkapan	Sub Tema	Tema
1.	Bapak Jimmy	"...peralatannya yang terbatas, dan harus diadakan dulu,"	Keterbatasan	Kuantitas
2.	Ibu Aisyah	"...kalau untuk cek kerumah-rumah itu ya ndak ada mbak"	Kesesuaian Instruksi	

3.	Ibu Yati	<i>"...kalau masalah di cek kerumah-rumah jarang sekali saya menemui mbak, jadi ya tidak tentu gitu</i>	Kesesuaian Instruksi	
----	----------	---	----------------------	--

- c. Waktu pelaksanaan tugas yang cenderung lambat karena sistem pengadaan yang mungkin harus menunggu lama, dan juga sistem pelaksanaan tugas yang harus bergantian karena keterbatasan sumber daya manusia pada bagian distribusi dan gangguan pelanggan sehingga tugas-tugas yang harus terselesaikan harus menunggu giliran untuk diselesaikan. seperti ungkapan berikut ini:

No	Informan	Ungkapan	Sub Tema	Tema
1.	Bapak Jimmy	<i>"...kadang tidak sesuai dengan waktu yang sudah diberikan.</i>	Lamanya pengerjaan	Waktu
2.	Bapak Zahra	<i>"...tinggal pelaksanaan waktunya saja yang tidak tepat waktu</i>	Ketepatan waktu	
3.	Bapak Sugiyanto	<i>"...ada pekerjaan yang membutuhkan waktu sangat lama yang tidak sesuai ekspektasi kita</i>	Lamanya pengerjaan	

Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan

Dari beberapa hambatan yang di paparkan diatas diketahui pula strategi peningkatan kinerja karyawan pada PDAM yang juga di lihat dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu, sebagai berikut di bawah ini:

- a. Kualitas dari sekian hambatan yang terjadi pada karyawan dalam meningkatkan kualitas kinerja yang di laksanakan oleh masing-masing karyawan yaitu seperti menjalin hubungan baik antar karyawan supaya mencegah kesalahpahaman antar karyawan, dan juga melakukan evaluasi pada setiap tugas dan kegiatan sehingga tugas-tugas yang ada dapat teratasi dengan efektif dan efisien.

No	Informan	Ungkapan	Sub Tema	Tema
1.	Bapak Jimmy	<i>...koordinasinya baik</i>	Hubungan antar Karyawan	Kualitas
2.	Bapak Zahra	<i>"...terkadang diadakan pelatihan, tapi tergantung bagiannya, apakah mereka membutuhkan pelatihan atau tidak</i>	Evaluasi	
3.	Bapak Sugiyanto	<i>"...kerjasamanya bagus</i>	Hubungan antar Karyawan	
4.	Bapak Naim	<i>"... Selalu harmonis, saling berhubungan langsung, saling berkaitan</i>	Hubungan antar Karyawan	

- b. Kuantitas dari target-target yang dilaksanakan oleh masing-masing karyawan sesuai dengan instruksi yang telah diberikan seperti kedisiplinan, loyalitas terhadap perusahaan, mempunyai inisiatif yang tinggi dan juga adanya kemauan dari karyawan untuk maju sehingga strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut awal mulanya berasal dari diri karyawan itu sendiri yang akan membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah di berikan kepada karyawan tersebut.

No	Informan	Ungkapan	Sub Tema	Tema
1.	Bapak Jimmy	<i>"... berada pada kedisiplinan, lalu di point loyalitas dan juga ada point inisiatif kerja dan juga kepemimpinan,</i>	a.Kedisiplinan b.inisiatif	Kuantitas
2.	Bapak Zahra	<i>"...mungkin evaluasi setiap adanya masalah atau kendala yang mungkin dapat menghambat jalannya kinerja</i>	Komunikasi	
3.	Bapak Sugiyant o	<i>"...ada kemauan dari diri karyawan tersebut untuk semakin maju, tidak klemar-klemer lah istilahnya, kedua adanya skill, selanjutnya kedisiplinan</i>	a.Inisiatif b.Kedisiplinan	
4.	Bapak Naim	<i>"... Adanya pengetahuan di bidangnya</i>	Kemampuan	

- c. Waktu yang dilaksanakan masing-masing karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja yang sedang dijalaninya yaitu seperti kecepatan dan ketanggapan dalam menangani dan menyelesaikan tugas pengaduan yang dialami oleh masyarakat, serta memprioritaskan tugas yang memang urgent dan harus dikerjakan terlebih dahulu dan lebih besar dampaknya, sehingga hal itu juga dapat meminimalisir waktu yang diberikan agar tugas dapat terselesaikan tepat waktu dan kerusakan tidak berlarut.

No	Informan	Ungkapan	Sub Tema	Tema
1.	Bapak Zahra	<i>"...kalau menurut saya tugas di distribusi para petugas tekniknya harus cepat dan tanggap untuk menanggapi masalah</i>	Ketanggapan	Waktu
2.	Bapak Sugiyanto	<i>"...pelaksanaan pekerjaannya harus cepat dan tanggap setiap ada tugas yang diberikan</i>	Ketanggapan	
3.	Bapak Naim	<i>"...memprioritaskan yang mana dulu yang harus di selesaikan,</i>	Prioritas	

INTERPRETASI HASIL

Hasil dari penelitian kualitatif menjelaskan bahwa dalam menghadapi adanya penurunan kinerja karyawan diakibatkan oleh pengaruh keterbatasan sumber daya manusia yang ada di bagian distribusi dan gangguan pelanggan pada perusahaan daerah air minum, karyawan tetap berusaha dalam proses peningkatan kinerjanya. Meskipun ada hambatan-hambatan yang muncul, karyawan tetap berkinerja dengan sebaik mungkin agar hambatan tersebut teratasi dengan baik.

Menurut Sanjaya (2015), Kinerja karyawan yang menurun tentu akan sangat mempengaruhi stabilitas perusahaan, dimana karyawan dengan kinerja yang buruk, semangat kerja yang kurang akan membuat target perusahaan menjadi tidak tercapai sehingga perusahaan akan sulit untuk bersaing dengan perusahaan lain dan pada akhirnya dapat juga mengalami kebangkrutan jika tidak segera diberikan solusi yang tepat untuk menghadapi masalah kinerja tersebut.

Menurut Lubis (2015), mengatakan bahwa komunikasi yang efektif merupakan alternative yang paling sesuai guna untuk memenuhi secara tepat dan efisiensi terhadap penyampaian pesan, instruksi-instruksi maupun umpan balik antar karyawan untuk mengoreksi apakah pesan yang disampaikan dapat dimengerti, dan diterima oleh para karyawan lainnya. Sehingga dari komunikasi yang baik maka terciptalah hubungan antar karyawan yang baik pula.

Menurut Irawati dan Carollina (2017), Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan akan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang efektif dan maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas, Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi dan analisa data yang di peroleh peneliti tentang kinerja karyawan pada bagian distribusi dan gangguan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Cabang Gresik, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Faktor Penghambat Kinerja Karyawan

Reliability/ keandalan karyawan kurang dalam melayani masyarakat, maknanya karyawan belum mampu melayani dengan cepat dan tanggap serta menepati

janjinya secara akurat, dan karyawan juga kurang empati terhadap keinginan atau kebutuhan masyarakat.

2. Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan

Kualitas kinerja yang dilaksanakan oleh masing-masing karyawan seperti menjalin hubungan yang baik antar karyawan dan juga melakukan evaluasi dalam setiap tugas yang akan maupun yang telah selesai dikerjakan, sehingga tugas-tugas yang ada dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien, lalu Kuantitas, sekian target-target sudah diselesaikan dengan baik oleh setiap karyawan sesuai dengan instruksi yang telah diberikan dan sesuai dengan kriteria penilaian yang ditetapkan seperti peningkatan skill, adanya kemauan untuk maju, loyalitas karyawan kepada perusahaan, dan juga mempunyai inisiatif yang tinggi. Serta Ketepatan waktu yang dilaksanakan karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja yang sedang dijalaninya yaitu seperti kecepatan dan ketanggapan dalam menangani dan menyelesaikan tugas, serta memprioritaskan tugas yang memang urgent dan harus dikerjakan terlebih dahulu dan lebih besar dampaknya, sehingga hal itu juga dapat mempersingkat waktu yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Grasindo Anggota IKAPI.
- Irawati, Rusda dan Carollina, Dini Arimbi, (2017). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision Indonesia. *Jurnal Inovasi dan Bisnis*. 53-58
- Istiani, Fifin. (2017). Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Kota Pekanbaru. *Jom FISIP*, 1-15.
- Lubis, Risa Kartika. (2015). Hubungan Antara Kerjasama Karyawan Dengan Upaya Pencapaian Tujuan Perusahaan Pada Pt. Bank Sumut. *Jurnal Manajemen dan Informatika Pelita Nusantara*. 92-99.
- Nawawi, Hadari. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Orocomna, Cion. dkk. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 66-72.

Sanjaya, Muhammad Taufiek Rio, (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ros In Yogyakarta. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, cv.

Soetjipto, Noer. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gresik: UMG Press.