

**KINERJA PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN  
CABANG PUGER DALAM KEGIATAN PENYEDIAAN AIR BERSIH**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2023**

**KINERJA PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN  
CABANG PUGER DALAM KEGIATAN PENYEDIAAN AIR BERSIH**


**SKRIPSI**

Dijadikan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Ditulis oleh:

Sofia Rahmawati  
NIM : E20192130

Disetujui Pembimbing

  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Amnatus Zahriyah, S.E., M.Si  
NIP. 198907232019032012  
J E M B E R

**KINERJA PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN  
CABANG PUGER DALAM KEGLIATAN PENYEDIAAN AIR BERSIH**

**SKRIPSI**


telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis  
Tanggal : 8 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
Dr. M.E. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I., M.Pd.I  
NIP. 197608422008011015

  
Muhammad Mirza Pratama, S., ST., MM  
NUP. 201907180

Anggota

  
Dr. Abdul Rokhmah, S. Ag., M.E.I.  
Arminatus Zahriyah, S.E., M.Si

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Nurhidayah Huda, S.E., M. Si  
NIP. 19720000311001

## MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”<sup>1</sup> (QS. At-Taubah: 105).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

<sup>1</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Mushaf Al-Qur'an Terjemah (Jakarta:CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), 203.

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil alamin, segala puja dan puji hanya bagi Allah SWT. Dan tak lupa sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa bersyukur dan kebahagiaan skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua, Bapak Wakin dan Ibu Misnati yang telah mendo'akan, melimpahkan perhatian, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada batas hingga saya mampu menempuh pendidikan hingga sarjana.
2. Kakak saya Nurhani Wulandari dan kakak ipar saya Budi Santoso serta ponakan tersayang Raka Daveka Ilman Nafi'a dan Azka Algifari Febriansyah yang telah mendoakan dan mendukungku selama ini.
3. Seluruh guru-guru yang telah memberikan ilmu dengan ikhlas tanpa meminta balas jasa.
4. Seluruh teman saya, terutama kepada NIM E20192105 yang telah menjadi teman terbaik selama kuliah.
5. Calon pendamping hidup yang telah mendukung dan mendoakan.
6. Dan semua pihak yang telah mendukung dan mendo'akan.
7. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. Ibu pembimbing saya, Aminatus Zahriyah, S.E. M.Si yang selalu membimbing selama pembuatan karya tulis hingga selesai.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat Ujian Akhir Semester, dapat terselesaikan dengan lancar.

Skripsi ini merupakan tugas akhir, guna untuk mengaplikasikan keilmuannya selama menempuh perkuliahan. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I., M.Pd.I selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)..
6. Aminatus Zahriyah, S.E.M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta staff dan karyawan didalamnya, yang telah membantu menyediakan literature dan referensi yang menunjang teori-teori penelitian ini.

8. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

Jember, 8 Juni 2023

Penulis

**Sofia Rahmawati**  
**NIM. E20192130**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Sofia Rahmawati, 2022 : Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih.**

**Kata Kunci:** Kinerja, Perumdam Tirta Pandalungan.

Kinerja bersumber dari kata job performance atau actual performance yang memiliki arti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang didapatkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya merupakan pengertian dari kinerja. Kinerja juga memiliki pengertian sebagai suatu prestasi yang diperoleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang diberikan.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih? 2) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih?.

Tujuan dari penelitian yaitu: 1) Untuk mengetahui kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih. 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Untuk merumuskan permasalahan tersebut, pada penelitian skripsi ini memakai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dikarenakan persoalan yang akan diteliti berhubungan dengan manusia yang secara mendasar bertumpu pada sebuah pengamatan. Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya tindakan, perilaku, persepsi, motivasi dan sebagainya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah merupakan pengertian dari kualitatif.

Penelitian ini mendapat kesimpulan, yaitu : Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sudah bisa dikatakan baik, dari segi efektifitas Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger berhasil mencapai misi dan tujuan yang di tetapkan. Begitu juga dengan responsivitas Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam menanggapi berbagai keluhan pelanggan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan penyediaan air bersih. Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger juga baik dalam segi akuntabilitasnya yaitu bertanggung jawab atas pengelolaan pelayanan terhadap pelanggan dalam melengkapi kebutuhan air bersih kepada pihak yang memiliki kewenangan dan hak untuk meminta pertanggung jawaban. Dan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih ada 2 yaitu faktor ekonomi dan faktor sumber daya.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Definisi Istilah .....	5
F. Sistematika Pembahasan.....	7
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian Teori .....	18
1. Pengertian Kinerja.....	18
2. Indikator Kinerja .....	19
3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	23
4. Faktor- Faktor Pendukung Kinerja Perumdan Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyaluran Air Bersih .....	25
5. Kinerja Perumdan Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyaluran Air Bersih.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31

C. Subjek Penelitian .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Analisis Data .....	34
F. Keabsahan Data.....	34
G. Tahap – Tahap Penelitian.....	35
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran dan Objek Penelitian .....	37
1. Sejarah Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger .....	37
2. Letak Geografis Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger .....	41
3. Visi dan Misi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger .....	42
4. Struktur Organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger .....	42
B. Penyajian Data dan Analisis .....	45
1. Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih.....	46
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger .....	47
C. Pembahasan Temuan.....	51
1. Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih.....	51
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
1. Matrik Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	

6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Dokumentasi Penelitian
8. Surat Keterangan Screening Turnitin 30%
9. Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi
10. Biodata



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
	Tabel 2.2 Jumlah Penduduk 4 Desa .....	27
	Tabel 4.1 Nama dan Jabatan Karyawan Perumdan Tirta Pandalungan Cabang Puger .....	43



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Hal
4.1 Struktur Organisasi Perumdam Pandalungan Cabang Puger.....	42
4.2 Logo Perumdam Tirta Pandalungan.....	45



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Air bersih adalah kebutuhan manusia yang begitu penting serta sangat berpengaruh pada kesejahteraan ekonomi, fisik, sosial masyarakat.<sup>2</sup> Air bersih merupakan kebutuhan penting dan menjadi sumber daya alam yang paling bermanfaat di kehidupan. Manusia menggunakan air sebagai keperluan sehari-hari seperti memasak, mencuci, mandi dan lain-lain. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1405/MenKes/sk/xi/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri berisi tentang penjelasan air bersih yaitu air yang dipakai keperluan sehari-hari untuk di minum atau di masak maka kualitas dari air yang dipakai harus berkualitas dan memenuhi syarat kesehatan air bersih sesuai undang undang yang telah ada.<sup>3</sup>

Kebutuhan air di Puger cukup tinggi karena air bersih di Puger cukup sulit untuk diperoleh melihat kondisi wilayahnya yang padat serta dekat dengan pantai. Faktor pendukung kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger menggunakan aspek ekonomi, yaitu: 1) Pola Pemakaian Air Pelanggan Cukup Tinggi. Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger semakin baik dikarenakan penggunaan pemakaian air dari pelanggan yang cukup tinggi, dengan alasan untuk memenuhi keperluan air dari

---

<sup>2</sup> Satmoko Yudo, "Upaya Penghematan Air Bersih di Gedung Perkantoran," *Jurnal Teknologi Lingkungan* 19, no. 1(Januari,2018): 97.

<sup>3</sup> Zuhilmi, Ismail Efendy, Darwin Syamsul, Idawati," Faktor Yang Berhubungan Tingkat Konsumsi Air Bersih Pada Rumah Tangga Di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireun," *Jurnal Biology Education* 7, no.2 (November,2019): 110.

pelanggan maka Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger diharuskan demi mengoptimalkan kinerjanya baik dari segi teknis maupun operasional agar memenuhi keperluan pelanggan. Hal ini terungkap dari hasil wawancara bersama Asisten Manajer Area Bidang Administrasi Cabang Puger, yang menyatakan “Pemakaian air rata-rata tiap pelanggan mencapai 11 liter perharinya, jadi pemakaian air di Puger cukup tinggi. Dan hal inilah yang membuat perusahaan untuk terus bekerja demi kepuasan pelanggan” 2) Tingginya Kebutuhan Masyarakat. Air bersih termasuk keperluan yang cukup tinggi bagi penduduk masyarakat Puger. Karena air bersih termasuk keperluan dasar masyarakat. Sementara itu untuk memperoleh air bersih yang layak untuk di konsumsi di Puger masih cukup sulit didapatkan, meninjau kondisi yang padat penduduk dan dekat dengan pantai.

Dari permasalahan yang terjadi maka sebagian besar masyarakat Puger memakai air dari Perumdam Tirta Pandalungan agar memenuhi keperluan air sehari-hari. Keperluan masyarakat terhadap air bersih yang cukup tinggi dapat mempengaruhi daya beli masyarakat akan air bersih itu sendiri. Hal ini terungkap dari hasil wawancara dengan Asisten Manajer Bidang Administrasi Cabang Puger menyatakan bahwa “Alasan mengapa penduduk Puger memakai PAM dikarenakan air disini kurang layak dikonsumsi akibat rumah padat penduduk dan akhirnya air di sini tercemar”. Dengan adanya hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember adalah Badan Usaha milik Pemerintah Kabupaten Jember yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 27 tahun 1992 tentang perubahan Pertama Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Jember nomor 4 tahun 1975 tertanggal 26 Maret 1975 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum.

Maksud dari tujuan berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember seperti disampaikan dalam pasal 5 Perda No 4 tahun 1975 adalah untuk Menambah Penghasilan Daerah, Pembangunan Daerah dalam arti luas, Pembangunan Ekonomi Nasional mayoritas dalam rangka menumbuhkan kesejahteraan rakyat dan memenuhi keperluan ketenagakerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat makmur dan adil.<sup>4</sup>

Dari hasil uraian di atas, maka peneliti terdorong untuk melaksanakan suatu penelitian yang berjudul **“Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih”**

## **B. Fokus Penelitian**

Dari penguraian konteks penelitian, maka dalam hal ini peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih?

---

<sup>4</sup> Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, “Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomer 6 Tahun 2020 Tentang Perumdam Tirta Pandalungan Jember,” t.t.



### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasar pada konteks penelitian dan fokus penelitian, maka tujuan dari penelitian skripsi ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih.

### **D. Manfaat Penelitian**

Kemanfaatan yang dapat dirasakan dan diterapkan ketika hasil penelitian sudah terungkap merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian. Penelitian ini diinginkan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diinginkan mampu mewariskan tambahan informasi tentang kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam penyediaan air bersih.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Untuk penulis penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk melatih dan meningkatkan kemampuan berfikir ilmiah, kemampuan mengurutkan secara sistematis dan kemampuan untuk menuliskannya dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori dan aplikasi yang didapat dari Ekonomi Syariah.

- b. Untuk Kampus UIN KHAS Jember penelitian ini memiliki harapan dapat memberikan pemikiran khususnya untuk prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang digunakan sebagai rujukan ataupun referensi penelitian selanjutnya.
- c. Penelitian ini diinginkan dapat menjadi petunjuk bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan khususnya bagi penyusun, umumnya bagi instansi yang berhubungan serta lembaga-lembaga yang berkaitan dalam ekonomi dan bisnis islam.

## E. Definisi Istilah

### 1. Kinerja

Kinerja bersumber dari kata *job performance* atau *actual performance* yang memiliki arti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang didapatkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya merupakan pengertian dari kinerja. Kinerja juga memiliki pengertian sebagai suatu prestasi yang diperoleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang diberikan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Mukhammad Hilmi Muzakki, Heru Susilo dan Saiful Rahman Yuniarto, "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Administrasi Bisnis* 39, no.2(Oktober,2016):170.

## 2. Kegiatan

Menurut Kamus Besar Indonesia kata kegiatan memiliki arti pekerjaan, aktivitas, dan usaha.<sup>6</sup> Suatu kejadian yang pada umumnya tidak dikerjakan secara terus menerus. Penyelenggara kegiatan itu sendiri bisa merupakan instansi pemerintah, badan, lembaga, organisasi, orang pribadi dan lain sebagainya. Umumnya kegiatan dikerjakan dengan berbagai alasan tertentu, karena suatu kegiatan bukan barang. Seperti kampanye sebuah kebijakan pemerintah, atau bahkan sosialisasi sebuah partai politik.<sup>7</sup>

## 3. Penyediaan

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia penyediaan memiliki arti perbuatan, cara, proses, menyediakan.<sup>8</sup> Penyediaan memiliki arti yaitu suatu proses pembuatan yang memperoleh suatu hasil. Sesuatu yang diciptakan bersama oleh pemerintah dan pemerintah daerah untuk menghasilkan suatu hal.<sup>9</sup>

## 4. Air Bersih

Air bersih adalah kebutuhan manusia yang begitu penting serta sangat berpengaruh pada kesejahteraan ekonomi, fisik, sosial masyarakat.<sup>10</sup>

Air bersih merupakan kebutuhan penting dan menjadi sumber daya alam

---

<sup>6</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, pada tanggal 27 mei 2022.

<sup>7</sup> Mila Sakinah, "Pengaruh Kegiatan Majelis Taklim Istiqomah Terhadap Perilaku Sosial Ibu-Ibu Pengajian Di Kelurahan Meranti Pandak Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru"(Skripsi,Uin Suska Riau,Riau,2017),7.

<sup>8</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, pada tanggal 27 mei 2022.

<sup>9</sup> M Brimba Fatra Afrindo, "Analisis Yuridis Tentang Pengaturan Penyediaan Fasilitas Kesehatan Tradisional Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan"(Skripsi, Universitas Jambi,Jambi,2022),

<sup>10</sup> Satmoko Yudo, "Upaya Penghematan Air Bersih di Gedung Perkantoran," *Jurnal Teknologi Lingkungan* 19, no. 1(Januari,2018): 97.

yang paling bermanfaat di kehidupan. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1405/MenKes/sk/xi/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri berisi tentang penjelasan air bersih yaitu air yang dipakai keperluan sehari-hari untuk di minum atau di masak maka kualitas dari air yang dipakai harus berkualitas dan memenuhi syarat kesehatan air bersih sesuai undang-undang yang telah ada.<sup>11</sup>

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sebagaimana yang dijelaskan di atas untuk mencapai suatu tujuan, maka penelitian ini disusun secara terorganisasi, yaitu sebagai berikut :

Bab I pada skripsi ini berisi tentang pendahuluan, yang mana menguraikan konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II pada skripsi ini memuat tentang kajian pustaka yang berisi penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab III pada skripsi ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan untuk mencapai hasil penelitian secara maksimal yang memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian dan daftar pustaka.

---

<sup>11</sup> Zuhilmi, Ismail Efendi, Darwin Syamsul dan Idawati, "Faktor Yang Berhubungan Tingkat Konsumsi Air Bersih Pada Rumah Tangga Di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireun," *Jurnal Biology Education* 7, 2(November, 2019):110.

BAB IV pada skripsi ini yaitu berisi tentang Penyajian Data dan Analisis yang mengurai tentang: hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

BAB V pada skripsi ini yaitu berisi tentang Penutup yang mengurai tentang: Kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dijadikan acuan penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga peneliti dapat memperbanyak teori yang dipakai untuk mengkaji penelitian yang dilaksanakan.

Setelah dicari beberapa penelitian terdahulu, peneliti tidak satupun memperoleh penelitian dengan judul yang sama sesuai dengan judul penelitian yang akan peneliti laksanakan. Tetapi peneliti hanya mengambil sebagian sumber informasi untuk referensi dalam memperbanyak kajian pada penelitian serta dengan mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilaksanakan baik yang telah diterbitkan atau tidak kemudian membuat ringkasan.

Hasil dari penelitian terdahulu dikemukakan dalam bentuk jurnal, laporan penelitian, skripsi dan tesis. Peneliti berharap dengan melaksanakan langkah ini dapat memberikan sumber informasi mengenai penelitian yang akan penulis laksanakan.

Dengan ini peneliti akan menyajikan beberapa karya ilmiah yang memiliki kemiripan tema dengan tema yang dilakukan peneliti untuk melaksanakan penelitian.

1. Skripsi yang ditulis oleh Dika Fahrina Asyari pada tahun 2019 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kompensasi Finansial dan Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. BPR Syariah Asri Madani Nusantara Jember)”.

Metode penelitian dalam skripsi ini memakai metode kuantitatif. Hasil penelitian dari skripsi ini adalah menyatakan: 1) secara parsial variabel kompensasi finansial (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) secara parsial variabel kompensasi non finansial (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) secara silmutan variabel kompensasi finansial (X1) dan kompensasi non finansial (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>12</sup>

2. Skripsi yang ditulis oleh Ayu Dewi Masyitoh pada tahun 2019 yang berjudul “Analisis Penilaian Beban Kerja Karyawan Di PTPN X Kebun Ajong Gayasan”

Metode penelitian skripsi ini yaitu metode kualitatif. Hasil dari penelitiannya adalah 1) Standar yang ditentukan perusahaan yaitu 75%, 2) penilaian yang dilakukan yaitu disesuaikan dengan *job description* masing-masing dan waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan pekerjaan juga berbeda-beda. Selain itu karyawan yang memiliki kelebihan beban kerja

---

<sup>12</sup> Dika Fahrina Asyari, “Analisis Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. BPR Syariah Asri Madani Nusantara Jember)” (Skripsi, IAIN Jember, 2019).

tidak dikatakan lembur, 3) efektivitas penilaian beban kerja terhadap kinerja karyawan suah berjalan cukup efektif.<sup>13</sup>

3. Skripsi yang ditulis oleh Lukluil Maknunah pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Perkebunan (PDP) Kahyangan Jember”.

Metode penelitian skripsi ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa hasil pengujian secara simultan antara motivasi dan kedisiplinan terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikansi yang dihasilkan ialah lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 63,9%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi dan kedisiplinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDP Kahyangan Jember.<sup>14</sup>

4. Jurnal yang ditulis oleh Alexander Tuahta Sihombing pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih Pdam Tirta Silaupiasa Kabupaten Asahan”.

Skripsi ini memakai metode kuantitatif yaitu penelitian yang mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas kualitas air bersih, kuantitas air bersih dan kontinuitas air bersih terhadap variabel terikat kinerja sistem distribusi air adalah  $Y = 13,935 + 0,353X_1 + 0,363X_2 +$

<sup>13</sup> Ayu Dewi Masyitoh, “Analisis Penilaian Beban Kerja Karyawan di PTPN X Kebun Ajong Gayasan” (Skripsi, IAIN Jember, 2019).

<sup>14</sup> Lukluil Maknunah, “Pengaruh Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Perkebunan (PDP) Kahyangan Jember” (Skripsi, IAIN Jember, 2019).



0,377X3 dengan nilai R Square atau R<sup>2</sup> adalah 0,803 artinya bahwa kemampuan variabel kualitas air bersih, kuantitas air bersih dan kontinuitas air bersih dapat menjelaskan variasi variabel kinerja sistem distribusi air adalah sebesar 80,3%. Hasil analisis dengan melakukan simulasi sistem pendistribusian air diketahui bahwa Demand (Q pelayanan) lebih besar dari Base Demand (Q eksisting) artinya adalah bahwa sistem distribusi yang telah dilakukan oleh PDAM Tirta Silaupiasa mampu memenuhi kebutuhan jam puncak para pelanggan dan masih berpotensi untuk melakukan penambahan sambungan rumah tangga.<sup>15</sup>

5. Skripsi yang ditulis oleh Dewi Candrawati pada tahun 2020 yang berjudul “Kinerja Karyawan Timbangan Di UPT. Kemetrolgian Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis”.

Metode penelitian yang dipakai adalah kualitatif. Hasil penelitian dari skripsi ini yaitu: 1) Penerapan etika bisnis Islam dalam kinerja karyawan di UPT. Kemetrolgian Jember sudah teraplikasikan dengan baik yaitu tercermin melalui sikap kesatuan, keseimbangan, kehendak, bebas, tanggung jawab, serta kebenaran, kebijakan dan kejujuran. Hal itu dilakukan agar karyawan lebih bertanggung jawab terhadap perusahaannya.

2) Kendala dari penerapan etika bisnis islam dalam kinerja karyawan di UPT. Kemetrolgian Jember yaitu kurangnya sumber daya manusianya jadi di UPT. Kemetrolgian Jember dalam pelaksanaan servis alat ukur dibantu oleh pihak CV. Anugerah Metro Mandiri, pelaksanaannya Sesuai dengan

---

<sup>15</sup> Alexander Tuahta Sihombing, “Analisis Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Tirta Silaupiasa Kabupaten Asahan,” *Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan*, 5,2 (Januari-Juni, 2019): 1-10.

standar yang diminta oleh UPT. Kemetrolgian Jember. Dengan kurangnya sumber daya manusia ini maka akan berdampak pada penyelesaian pelaksanaan tera atau tera ulang.<sup>16</sup>

6. Skripsi yang ditulis oleh Lilis Angriani pada tahun 2021 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba”.

Metode penelitian skripsi ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Penyediaan Air bersih di PDAM Bulukumba, Berdasarkan tanggapan responden dengan hasil kuesioner yang telah diisi langsung oleh pelanggan, sebagai responden dengan beberapa pernyataan, dalam lima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Bulukumba, berada dalam kategori baik (B).<sup>17</sup>

7. Jurnal yang ditulis oleh Jamiludin Hasan, Rusman Soleman, Hartaty Hadady pada tahun 2021 dengan judul “Analisi Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pulau Morotai”

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu 1) Kinerja PDAM Kabupaten Pulau Morotai secara umum pada tahun 2015 - 2019 masih belum menunjukkan kinerja yang baik terutama disebabkan oleh kondisi keuangan perusahaan yang masih mengalami kerugian, masih rendahnya cakupan pelayanan,

<sup>16</sup> Dewi Candrawasih, “Kinerja Karyawan Timbangan Di UPT. Kemetrolgian Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam” (Skripsi, IAIN Jember, 2020).

<sup>17</sup> Lilis Angriani, “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba”(Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makasar,2021).

kontinuitas air yang masih kurang dari 24 jam, belum dilakukannya penerapan meter pelanggan, 2) Perhitungan rasio likuiditas PDAM Kabupaten Pulau Morotai dari tahun 2017 sampai dengan 2019 sebagai berikut : a. Rasio lancar menunjukkan bahwa PDAM Pulau Morotai dinilai likuid dalam membayar utang yang segera jatuh tempo pada saat ditagih, meskipun setiap tahunnya mengalami penurunan. b. rasio cepat. c. Rasio kas (Cash ratio) menunjukkan bahwa PDAM Pulu Morotai dinilai mampu membayar utang jangka pendeknya dengan menggunakan kas yang tersedia, meskipun sempat mengalami sedikit penurunan pada tahun 2019.<sup>18</sup>

8. Jurnal yang ditulis oleh Haiqal, Azmeri, Eldina pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh”.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu cara untuk memeriksa keadaan sekelompok orang, objek, serangkaian kondisi, sistem berpikir, atau kategori peristiwa saat ini. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kinerja PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 2018 masuk kedalam kategori “SEHAT” dengan Nilai 3.20.<sup>19</sup>

9. Jurnal yang ditulis oleh William Widjaja pada tahun 2021 dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X”.

<sup>18</sup> Jamiludin Hasan, Rusman Soleman, Hartaty Hadady, “Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pulau Morotai,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7, 6 (Oktober, 2021):287-294.

<sup>19</sup> Haiqal, Azmeri, Eldina, “Analisis Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh,” *Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan* 3,3 (Mei, 2020):203-210.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis dari uji statistik yang telah dilakukan maka penelitian ini dapat disimpulkan menjadi tiga yaitu kompensasi langsung dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT X. Kompensasi langsung yang terdiri dari pemberian gaji dan insentif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT X sehingga perusahaan disarankan agar perusahaan mampu mengaplikasikan sistem penggajian dan insentif yang berbasis kepada kinerja, beban kerja dan standar kebutuhan pokok sehingga karyawan akan merasa diperlakukan adil dan selalu memberikan kinerja atau performa terbaiknya. Motivasi yang terdiri dari motivasi intrinsik dan ekstrinsik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT X sehingga perusahaan disarankan agar mampu terus menjaga motivasi karyawan di level tertinggi dengan cara pimpinan memberikan pengakuan atas prestasi kerja yang dicapai bawahannya, mengembangkan potensi yang ada di dalam diri karyawan, serta menciptakan suasana kerja yang positif, kondusif dan harmonis sehingga karyawan dapat termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik.<sup>20</sup>

10. Jurnal yang ditulis oleh Jeremy dan Viriany pada tahun 2021 dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Manufaktur”.

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini adalah metode *purposive sampling* dengan periode tiga tahun. Hasil dari penelitian ini

---

<sup>20</sup> William Widjaja, "Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya: Studi Kasus di PT X," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 19,1 (Maret, 2021): 32-40.

menunjukkan bahwa ukuran dewan direksi, board gender, kepemilikan institusional, dan ukuran perusahaan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan, komisaris independen dan debt ratio memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja perusahaan.<sup>21</sup>

**Tabel 2.1**  
**Tabulasi Penelitian Terdahulu**

NO	PENULIS	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Dika Fahrina Asyari, tahun 2019 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kompensasi Finansial dan Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. BPR Syariah Asri Madani Nusantara Jember)”.	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mengkaji tentang kinerja.	Perbedaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif.
2	Ayu Dewi Masyitoh, tahun 2019 yang berjudul “Analisis Penilaian Beban Kerja Karyawan Di PTPN X Kebun Ajong Gayasan”	Persamaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif	Perbedaannya penelitian ini membahas tentang penilaian beban kerja karyawan dan perbedaannya juga terletak pada objek penelitiannya yaitu PTPN X Kebun Ajong Gayasan.
3	Lukluil Maknunah, tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Perkebunan (PDP) Kahyangan Jember”.	Persamaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif.	Perbedaannya penelitian ini membahas tentang pengaruh motivasi dan kedisiplinan.
4	Alexander Tuahta Sihombing, tahun 2019 dengan judul “Analisis Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih Pdam	Persamaanya dengan peneliti sama-sama membahas tentang	Perbedaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian

<sup>21</sup> Jeremy, Viriany, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Manufaktur” *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 3, 1(Januari,2021):38-46.

	Tirta Silaupiasa Kabupaten Asahan”.	kinerja.	kuantitatif.
5	Dewi Candrawati, tahun 2020 yang berjudul “Kinerja Karyawan Timbangan Di UPT. Kemetrolgian Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis”.	Persamaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif.	Perbedaannya pada objek penelitiannya yaitu UPT. Kemetrolgian Jember.
6	Lilis Angriani, tahun 2021 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba”.	Persamaannya terletak pada objek penelitiannya yaitu sama-sama meneliti di perusahaan daerah air minum (PDAM).	Perbedaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dan tempat penelitiannya.
7	Jamiludin Hasan, Rusman Soleman, Hartaty Hadady, tahun 2021 dengan judul “Analisi Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pulau Morotai”	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti di perusahaan daerah air minum (PDAM).	Perbedaannya adalah membahas tentang kinerja keuangan dan tempat penelitiannya.
8	Haiqal, Azmeri, Eldina, tahun 2020 dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh”.	Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang kinerja dan penelitian ini juga sama-sama meneliti di PDAM.	Perbedaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dan tempat penelitiannya.
9	William Widjaja, tahun 2021 dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya: Studi Kasus di PT X”.	Persamaannya sama-sama membahas tentang kinerja.	Perbedaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif.
10	Jeremy dan Viriany, tahun 2021 dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Manufaktur”.	Persamaannya sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.	Perbedaannya hasil penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode purposive sampling.

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu

Dari beberapa jenis penelitian yang sudah disebutkan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian yang telah dilakukan

dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Persamaannya yaitu sama-sama memakai metode penelitian kualitatif deskriptif dan membahas tentang kinerja pelayanan air bersih. Sedangkan perbedaan penelitiannya adalah objek yang diteliti dan juga tempat penelitiannya.

## B. Kajian Teori

### 1. Kinerja

Beberapa ahli menjelaskan tentang pengertian kinerja sebagai berikut yaitu :

a. Cassio Tahun 1992

Cassio menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu tugas yang diberikan kepadanya dan karyawan tersebut mampu menyelesaikannya.

b. Bernardin dan Russel Tahun 1993

Bernardin dan Russel menjelaskan bahwa kinerja merupakan *outcomes* atau catatan hasil yang didapatkan dari satu fungsi kinerja tertentu selama waktu yang telah ditentukan.

c. Gibson et al Tahun 1994

Kinerja merupakan suatu keberhasilan jika tugas yang di berikan mencapai tujuannya. Dan kinerja dapat dikatakan berhasil jika tujuan yang didambakan terlaksana dengan baik.

d. Dessler Tahun 2000

Dessler menjelaskan bahwa kinerja merupakan perbedaan hasil kerja dengan standar yang tentukan.

e. Robbins Tahun 2002

Robbins mengartikan kinerja sebagai suatu pencapaian karyawan menurut kriteria tertentu di pekerjaan tersebut.

f. Mangkunegara Tahun 2009

Mangkunegara mengartikan kinerja sebagai hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas yang pekerjaannya sesuai tanggung jawabnya.<sup>22</sup>

## 2. Indikator Kinerja

Ada enam indikator yang dapat mengukur suatu kinerja karyawan menurut Robbins, yaitu sebagai berikut :

a. Kualitas Kerja

Tolok ukur mutu pekerjaan adalah kesempurnaan keterampilan dan kemampuan karyawan serta persepsi karyawan tentang mutu pekerjaan yang dilakukan.

b. Kuantitas Kerja

Jumlah, dinyatakan dalam satuan dan siklus operasi yang diselesaikan, adalah jumlah yang diproduksi, dinyatakan sebagai kuantitas

c. Ketetapan Waktu

Mengerjakan tugas tepat waktu dan maksimalkan waktu pada aktivitas lainnya.

---

<sup>22</sup> Novia Ruth Silaen, *Kinerja Karyawan* (Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), 30-31.



d. Efektifitas

Tingkatkan kinerja setiap unit saat menggunakan sumber daya dengan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya organisasi yang ada (tenaga kerja, uang, bahan baku).

e. Komitmen

Tingkat dimana seorang karyawan dapat memenuhi tugas dan tanggung jawabnya terhadap suatu instansi atau perusahaan.<sup>23</sup>

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson yang dapat mengukur kinerja karyawan yaitu :

a. Kuantitas Kerja

Standar ini diterapkan dengan membandingkan beban kerja (standar kerja standar) dengan keterampilan yang sebenarnya.

b. Kualitas Kerja

Pedoman ini lebih menekankan pada kaliber pekerjaan daripada kuantitas. Akurasi, perhatian terhadap detail, kebersihan saat melakukan tugas yang diberikan, penggunaan dan pemeliharaan alat, keterampilan kerja, dan kompetensi adalah bagian dari kualitas pekerjaan ini.

c. Pemanfaatan Waktu

Penggunaan waktu kerja yang disesuaikan dengan kebijakan bisnis dikenal dengan istilah pemanfaatan waktu.

---

<sup>23</sup> Ruth Silaen, 6.

d. Tingkat Kehadiran

Diasumsikan bahwa jika seorang karyawan melanggar ketentuan kontrak layanan mereka, mereka tidak akan dapat memberikan pekerjaan terbaik mereka kepada organisasi.

e. Kerja Sama

Penilaian berdasarkan keterlibatan seluruh karyawan dalam pencapaian target yang telah ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang disupervisi.

Sedangkan menurut Guritno dan Waridin indikator kinerja mempunyai lima indikator yaitu sebagai berikut :

- a. Mahir dalam menambah target pekerjaan
- b. Mahir dalam mengerjakan pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan
- c. Mahir dalam menciptakan inovasi dalam membereskan pekerjaannya.
- d. Mahir dalam menciptakan kreativitas dalam membereskan pekerjaannya.
- e. Mahir dalam mengurangi kesalahan dalam bekerja<sup>24</sup>

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja ada 5 :

a. Produktivitas

Dalam konsep produktivitas ini mengukur efektifitas pelayanan dan tingkat efisiensi.

---

<sup>24</sup> Ruth Silaen, 41.

b. Kualitas Layanan

Isu tentang kualitas pelayanan menjadi semakin penting ketika menggambarkan cara kerja organisasi pelayanan publik. Ada banyak pendapat negatif yang lazim tentang organisasi mulai muncul sebagai akibat dari ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan mereka.

c. Responsivitas

Responsivitas merupakan kesanggupan suatu organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, menyusun program pelayanan publik sesuai kebutuhan maupun keperluan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas ini berguna untuk mengetahui apakah kinerja dari perusahaan tersebut sesuai dengan visi misi perusahaan.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban pembuat kebijakan terhadap pelanggan.

Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan 3 indikator dari beberapa indikator yang ada untuk mengukur kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger karena menurut peneliti ketiga indikator tersebut sudah mewakili indikator-indikator lainnya, berikut adalah indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger : efektivitas, responsivitas, akuntabilitas.

### 3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut beberapa ahli :

Menurut Kamsir, ada 13 faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut :

- a. Pengetahuan
- b. Kepribadian
- c. Kepemimpinan
- d. Kepuasan kerja
- e. Komitmen
- f. Kemampuan dan keahlian
- g. Motivasi kerja
- h. Loyalitas
- i. Disiplin dalam bekerja
- j. Rancangan kerja
- k. Gaya kepemimpinan
- l. Budaya organisasi
- m. Lingkungan kerja

Sedangkan menurut Amstrong dan Baron faktor yang mempengaruhi kinerja itu ada lima, yaitu :

- a. *Personal Factor*

Hal ini diberitahukan dari motivasi, komitmen individu, kompetensi, tingkat ketrampilan.

b. *Leadership Factor*

Hal ini ditetapkan oleh bimbingan, dukungan dari manajer dengan *team leader*, kualitas dorongan.

c. *System Factors*

Hal ini diberitahukan dari fasilitas yang disediakan oleh perusahaan dan sistem kerjanya.

d. *Team Factor*

Hal ini diberitahukan dengan adanya *suport* dari rekan kerja.

e. *Contextual Situational*

Hal ini dapat diperoleh dari perubahan lingkungan eksternal dan internal yang tingkat tekanannya tinggi.

Yang terakhir menurut Davis, faktor yang mempengaruhi kinerja ada 2, yaitu :

a. *Ability* (Kemampuan)

Faktor ini merupakan kemampuan berfikir (IQ) dan kemampuan dalam ketrampilan seorang pegawai. Dapat diartikan bahwa jika pegawai memiliki pemikiran yang cerdas (IQ) dan ditambah dengan pendidikan yang akseptabel untuk jabatan yang akan ditempati, maka pegawai tersebut akan lebih mudah untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan. Maka dari itu perusahaan harus menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan masing-masing.

b. *Motivation* (Motivasi)

Motivasi akan terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

**4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih.**

Faktor-faktor pendukung kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yaitu:

a. Aspek Ekonomi

Aspek ekonomi sebagai faktor pendukung kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1) Pola Pemakaian Air Pelanggan Cukup Tinggi

Pola pemakaian air dari pelanggan yang cukup tinggi membuat kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger semakin baik, hal ini dikarenakan untuk mencukupi kebutuhan air dari pelanggan maka Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dituntut untuk meningkatkan kinerjanya baik dari segi teknis maupun operasional guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini terungkap dari hasil wawancara dengan Asisten Manajer Area Bidang Administrasi Cabang Puger, yang menyatakan : “Pemakaian air rata-rata tiap pelanggan mencapai 11 liter perharinya, jadi pemakaian air di Puger cukup tinggi. Dan hal inilah yang membuat perusahaan untuk terus bekerja demi kepuasan pelanggan”.<sup>25</sup>

<sup>25</sup> Alif Mahmudi, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Jember, 01 November 2022

## 2) Tingginya Kebutuhan Masyarakat

Kebutuhan masyarakat Puger terhadap air bersih cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena air bersih termasuk kebutuhan dasar masyarakat. Sedangkan untuk mendapatkan air bersih yang layak konsumsi masih cukup sulit didapatkan, mengingat kondisi wilayah yang cenderung padat dan dekat dengan pantai.

Oleh sebab itu sebagian besar masyarakat menggunakan air dari Perumdam Tirta Pandalungan untuk mencukupi kebutuhan air sehari-hari. Kebutuhan masyarakat akan air bersih yang cukup tinggi ini akan mempengaruhi daya beli masyarakat terhadap air bersih itu sendiri. Hasil wawancara dengan Asisten Manajer Area Bidang Administrasi Cabang Puger menyatakan bahwa: “Alasan mengapa penduduk Puger memakai PAM dikarenakan Airnya kurang layak dikonsumsi akibat rumah padat penduduk dan akhirnya air di sini tercemar”.<sup>26</sup>

### b. Aspek Sumber Daya

Aspek sumber daya dari sisi masyarakat adalah potensi jumlah penduduk di Puger Wetan dan Puger Kulon. Cakupan pelayanan juga merupakan indikator keberhasilan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam melayani kebutuhan air bersih masyarakat.

Terdapat 12 desa di kecamatan Puger yaitu desa :

---

<sup>26</sup> Alif Mahmudi, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Jember, 01 November 2022

- 1) Mojomulyo
- 2) Mojosari
- 3) Puger Kulon
- 4) Puger Wetan
- 5) Grenden
- 6) Mlokorejo
- 7) Kasiyan
- 8) Kasian Timur
- 9) Wonosari
- 10) Jambearum
- 11) Bagon
- 12) Wringintelu

Dan desa yang sudah dicapai oleh perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger ada 5 desa, yaitu :

**Tabel 2.2**  
**Jumlah Penduduk 4 Desa**

<b>NO</b>	<b>DESA</b>	<b>JUMLAH PENDUDUK</b>
1.	Puger Kulon	16.208
2.	Puger Wetan	11.313
3.	Grenden	15.695
4.	Kasiyan	8.475
5.	Mojosari	9.701
<b>Total Jumlah</b>		<b>61.392</b>

Jumlah penduduk dari 4 desa tersebut sebanyak 61.392 jiwa dan sebanyak 3.200 merupakan pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan, hal ini tentu menjadi potensi yang besar bagi Perumdam



Tirta Pandalungan dalam rangka meningkatkan jumlah pelanggannya. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan Manajer Area Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu: “Saat ini cakupan pelanggan kami penduduk desa Puger Wetan dan Puger Kulon +/- 75%”<sup>13</sup>

Dalam rangka untuk meningkatkan minat calon pelanggan maka Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger memberikan berbagai kemudahan bagi calon pelanggan baru, hasil wawancara dengan Manajer Area Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam wawancarnya menyatakan : “Ada syarat untuk masyarakat puger yang ingin menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu hanya menyerahkan fc KTP saja.”<sup>27</sup>

#### **5. Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Penyediaan Air Bersih.**

Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Kabupaten Jember yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 27 tahun 1992 tentang perubahan Pertama Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Jember nomor 4 tahun 1975 tertanggal 26 Maret 1975 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum.

Tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember sebagaimana dituangkan dalam pasal 5 Perda No 4

---

<sup>27</sup> Slamet Budi Hartono, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Jember, 01 November 2022.

tahun 1975 adalah sebagai: Menambah Penghasilan Daerah, Pembangunan Daerah dalam arti luas, Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memenuhi kebutuhan ketenagakerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.

Indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja Perumdam Tirta Pandalungan adalah efektivitas, responsivitas dan akuntabilitas. Indikator- indikator ini dipilih karena ketiga indikator ini dirasa dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja Perumdam Tirta Pandalungan baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal, sehingga dengan melihat indikator- indikator tersebut dapat diketahui apakah kinerja Perumdam Tirta Pandalungan dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat telah berhasil atau belum. Efektivitas adalah indikator yang dapat menunjukkan sejauh mana keberhasilan Perumdam Tirta Pandalungan dalam upaya pencapaian misi, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Responsivitas adalah daya tanggap kemampuan Perumdam Tirta Pandalungan dalam melaksanakan kinerjanya untuk menanggapi berbagai keluhan dan pengaduan serta untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat dalam kegiatan penyediaan air bersih. Sedangkan akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air bersih kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pada penelitian skripsi ini memakai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dikarenakan persoalan yang akan diteliti berhubungan dengan manusia yang secara mendasar bertumpu pada sebuah pengamatan. Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya tindakan, perilaku, persepsi, motivasi dan sebagainya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah merupakan pengertian dari kualitatif.

Dari penjelasan sebelumnya menjelaskan bahwa kualitatif merupakan suatu pendekatan yang dilakukan secara lengkap kepada subjek penelitian dimana terdapat fenomena atau suatu kejadian yang dijadikan landasan atau acuan dalam penelitian dimana peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian. Kemudian hasil dari penelitian tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata. Penelitian kualitatif pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkup hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan pengertian mereka tentang dunia sekitarnya. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau menjelaskan wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga mampu membuat suatu gambaran yang jelas mengenai pemahaman tentang “Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih”

## B. Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian adalah tempat yang akan digunakan peneliti untuk meneliti dan mengambil data dan bukti-bukti yang benar adanya. Pada penelitian skripsi ini peneliti memilih Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sebagai tempat penelitian. Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger berada di Jl. Ketut Adi Sanyoto No. 66, Manderan I, Puger Kulon, Puger, Kabupaten Jember.

## C. Subjek Penelitian

Yang dimaksud dengan subjek penelitian yaitu asal usul sumber data yang didapatkan. Dalam penelitian ini, peneliti mendapat sumber data melalui lima informan:

- 1) Selamat Budi Hartono S.E : Sebagai Manajer Area Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.
- 2) Alif Mahmudi S..E : Asisten Manajer Bidang Administrasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.
- 3) Ali : Sebagai pelanggan ketiga yang berlangganan sejak tahun 2020.
- 4) Iin Wahyuni : Sebagai pelanggan pertama yang berlangganan sejak tahun 2019.
- 5) Novi : Sebagai pelanggan kedua yang berlangganan sejak tahun 2018.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian skripsi, langkah yang pertama kali diambil adalah melakukan teknik pengumpulan data, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah memperoleh data. Menurut Sugiyono teknik yang dapat dilakukan pada saat pengumpulan data yaitu bisa dilakukan dengan cara observasi, wawancara, angket ataupun dokumentasi.<sup>28</sup> Akan tetapi dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti hanya dengan tiga metode yaitu :

##### 1. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan mencatat secara sistematis terhadap objek yang diteliti. Melakukan observasi ini bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian agar peneliti dapat memahami bagaimana kondisi yang sebenarnya. Tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan merupakan hal yang yang diperoleh pada saat observasi.<sup>29</sup> Dalam hal ini, penulis akan melakukan observasi di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

Tujuan peneliti menggunakan metode observasi untuk mengamati secara langsung bagaimana kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Dengan menggunakan metode ini maka peneliti dapat memperoleh data berupa gambaran maupun faktanya mengenai judul yang akan diteliti

---

<sup>28</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2007), 209.

<sup>29</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), 140.

oleh peneliti yaitu “Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih”.

## 2. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan secara lisan melalui bercakap-cakap dan bertatap muka langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan. Dengan melakukan wawancara ini, peneliti akan mengetahui hal-hal secara mendalam tentang informan. Ketika peneliti melakukan wawancara, peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan dan nantinya peneliti akan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Tujuan peneliti menggunakan metode ini adalah untuk mendapatkan atau memperoleh data secara umum dari Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger mengenai kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peneliti saat melakukan penelitian dilokasi.<sup>30</sup> Dokumentasi bukan hanya dalam bentuk tulisan saja akan tetapi juga berbentuk seperti gambar, dan video atau juga karya monumental seseorang.dengan menggunakan metode dokumentasi ini dapat mempermudah peneliti dalam menjalankan penelitiannya untuk mendapatkan data yang valid.

---

<sup>30</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2007), 213.

Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk mendapatkan data tentang:

- a. Sejarah Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger
- b. Visi dan Misi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger
- c. Struktur Organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger
- d. Foto terkait dengan aktifitas penelitian pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

#### **E. Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan selanjutnya membuat kesimpulan agar mudah difahami. Didalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta yang objektif. Penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif yang membahas tentang bagaimana kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih.

#### **F. Keabsahan Data**

Dalam pemeriksaan keabsahan data penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data (validasi internal). Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan triangulasi. Pada proses penelitian peneliti menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi

sumber dan triangulasi waktu karena kedua triangulasi ini pantas untuk mendapatkan keabsahan data.

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dalam penelitian ini berguna untuk mengecek data yang sudah didapat dari beberapa informan untuk mendapatkan informasi tentang kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih.

#### 2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga mampu mempengaruhi kredibilitas data. Agar mendapatkan data yang valid dan meyakinkan peneliti bisa melaksanakan teknik wawancara di pagi hari disaat narasumber masih dalam keadaan segar. Oleh karena itu untuk melakukan uji kredibilitas data maka peneliti dapat melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau yang lainnya diwaktu yang berbeda misalnya diwaktu pagi dan siang hari. Apabila terjadi ketidaksamaan dari hasil uji tersebut maka peneliti melakukan berkali-kali sampai ditemukan kepastian datanya.<sup>31</sup>

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Tahap penelitian adalah serangkaian proses penelitian dimana peneliti dari awal pengamatan masalah, sampai dengan proses yang akan diteliti. Berikut tahapan yang peneliti lakukan saat penelitian.

Yang pertama tahap **pra penelitian**, di tahap ini peneliti mulai merangkai atau menyusun rancangan penelitian terlebih dahulu yang ada

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung : ALFABETA, 2017), 273-274.



dalam proposal penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, lokasi serta subjek penelitian.

Yang kedua tahap **pelaksanaan penelitian**, di tahap ini peneliti mulai melaksanakan penelitian. Dan mulai melaksanakan penelitian seperti wawancara terhadap subjek penelitian untuk memperoleh informasi tentang kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Yang ketiga tahap **pengumpulan dan pencatatan data**, Sesudah tahap pra penelitian dan tahap persiapan penelitian selesai dan lengkap, penelitian dilaksanakan dalam bentuk observasi, wawancara, dokumentasi. Dalam melakukan wawancara pedoman yang penulis siapkan terdiri dari pedoman wawancara untuk ketua cabang Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

Yang keempat tahap **analisis data**, di tahap yang terakhir yaitu tahap analisis data. Dimana data yang telah peneliti peroleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi perlu dianalisis secara akurat. Dalam penelitian ini pengelolaan data dan analisis data akan dikerjakan dengan cara proses penyusunan, mengkategorikan data, mengaitkan isi dari beberapa data yang diperoleh sehingga menjadi sebuah teori.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Perumdam Tirta Pandalungan**

Perusahaan Daerah Air Minum pada mulanya dibangun oleh Pemerintah Belanda cq. Provencial Oost Java yang berkedudukan di kota Surabaya pada tahun 1930 dan diberi nama Provencial Water Leding Bedrijf. Sedangkan status Perusahaan ini diatur berdasarkan ketentuan status Gemeente atau Regentschap yang merupakan cabang Pekerjaan tidak mengutamakan mencari keuntungan melainkan untuk fungsi sosial dalam melayani masyarakat.

Pada tahun 1939 oleh Provencial Oost Java, Perusahaan dijual kepada Regentschap te Djember, maka sejak tahun 1940 Perusahaan dieksploitasi dan Regentschap te Djember diganti nama menjadi Regentschap Water Leading Bedrijf te Djember. Pada masa pendudukan tentara Jepang, sarana-sarana produksi yang telah ada sejak masa penjajahan Belanda tidak mengalami perubahan, sedang pengelolaan perusahaan dengan sendirinya adalah mereka yang ditunjuk oleh pemerintah Jepang.

Terhitung sejak Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia, Jember diperintah oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jember (sebagai daerah otonomi), maka dibentuklah Perusahaan Saluran Air Minum (PSAM) yang pengurusannya didelegasikan kepada Pekerjaan Umum

Kabupaten (PUK).

Berdasarkan perkembangan yang ada dan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Kabupaten Jember (Dh. Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Jember) nomor Sek/III/38/19772 tanggal 1 Oktober 1972 perihal Pembentukan Sub Direktorat Pendapatan Daerah Kabupaten Jember dimana antara lain dinyatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum termasuk salah satu bagian yang bernaung dibawahnya, dengan demikian maka Perusahaan Saluran Air Minum tidak lagi bernaung dibawah Dinas Pekerjaan Umum Daerah (yang dulunya PUK) dari sinilah menjadi Seksi Air Minum Daerah Kabupaten Jember.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Kabupaten Jember yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 27 tahun 1992 tentang perubahan Pertama Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Jember nomor 4 tahun 1975 tertanggal 26 Maret 1975 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum.

Pendirian PDAM Kabupaten Jember diundangkan dalam lembaran Daerah Kabupaten Jember tahun 1975 seri C pada tanggal 20 Agustus 1975. PDAM Kabupaten Jember merupakan peleburan dari Seksi Air Minum Sub Direktorat Pendapatan Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Jember. Tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten jember sebagaimana dituangkan dalam pasal 5 Perda No 4 tahun 1975 adalah sebagai berikut :

- a. Menambah Penghasilan Daerah.
- b. Pembangunan Daerah dalam arti luas.
- c. Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memenuhi kebutuhan ketenagakerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.

Kekayaan Pemerintah Daerah yang dipisahkan untuk Perusahaan senilai Rp. 454.632.950,- sebagian berupa sarana produksi dan Distribusi merupakan peninggalan koloni yang digunakan untuk melayani pelanggan yang berjumlah 1.883 sambungan. Sebagai kelanjutan daripada Perda Pendirian dilakukan pemisahan kekayaan Perusahaan dari kekayaan Pemerintah Daerah Tingkat II Jember yang dikukuhkan dengan SK Bupati nomor : 301 tahun 1980.

Karena didorong oleh perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih dan pertimbangan bahwa sumber air yang ada kurang memadai maka untuk memenuhi kebutuhan dimaksud dan untuk pengembangan PDAM, melalui Pemerintah Daerah Tingkat II Jember mengusahakan bantuan dana pinjaman dari International Bank for Recontruactional and Development (IBRD) pada tahun 1981, disamping itu juga didapat bantuan dana Pinjaman dalam Negeri (PDN) dan penyertaan Modal Pemerintah (PMP).

Seluruh Pinjaman jangka panjang telah dilunasi pada tahun 2011. Disamping tujuan sesuai Perda tersebut diatas PDAM mempunyai 2 (dua)

fungsi yaitu :

**FUNGSI SOSIAL**, merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memperhatikan strata sosialnya.

**FUNGSI EKONOMI**, usaha pengelolaan secara bisnis yang merupakan kewajiban suatu tuntutan dalam pengelolaannya agar menganut prinsip-prinsip ekonomi yakni mendapatkan keuntungan (Profit oriented) guna menunjang kelangsungan hidup dan pelayanan serta perluasan area pelayanan.

Status Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember pada tanggal 9 September berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember menyatakan bahwa, “Dengan Peraturan Daerah ini ditetapkan bahwa Perusahaan Air Minum Kabupaten Tingkat II Jember yang didirikan dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 1975 tentang Perusahaan Air Minum Kabupaten Tingkat II Jember beralih status badan hukumnya menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember; Peralihan status badan hukum menjadi perusahaan umum daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pula kepemilikan atas aset dan/atau hubungan hukum yang terjadi atas nama Perusahaan Air Minum Kabupaten Tingkat II Jember; Atas peralihan

status badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PERUMDAM berhak melakukan usaha berdasarkan Peraturan Daerah ini.<sup>32</sup>

## 2. Visi dan Misi Perumdam Tirta Pandalungan

Visi dan Misi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu sebagai berikut:

### Visi

Terwujudnya Layanan Air Minum yang berkualitas, handal, berkeadilan dan berkelanjutan menuju masyarakat Kabupaten Jember yang Sehat dan Produktif

### Misi

- a. Mengembangkan Cakupan Pelayanan Air Bersih Dengan Meningkatkan Sarana Dan Prasarana Infrastruktur Air Minum Sesuai Kaidah Teknis Dan Inovasi Teknologi Yang Berkelanjutan.
- b. Meningkatkan Kapasitas Kelembagaan SDM dan Standart Pelayanan.
- c. Memenuhi Kebutuhan Air Baku Dalam Pengembangan Cakupan Pelayanan.
- d. Meningkatkan Peran Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Mitra Pengelolaan Pengembangan Perumdam Sebagai Salah Satu Sarana Ketahanan Pangan Dan Kesehatan Dasar.
- e. Menambah Daya Saing Kabupaten Jember Melalui Pelayanan Air Minum Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, "Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomer 6 Tahun 2020 Tentang Perumdam Tirta Pandalungan Jember," t.t.

<sup>33</sup> Dokumentasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

### 3. Letatak Geografis Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

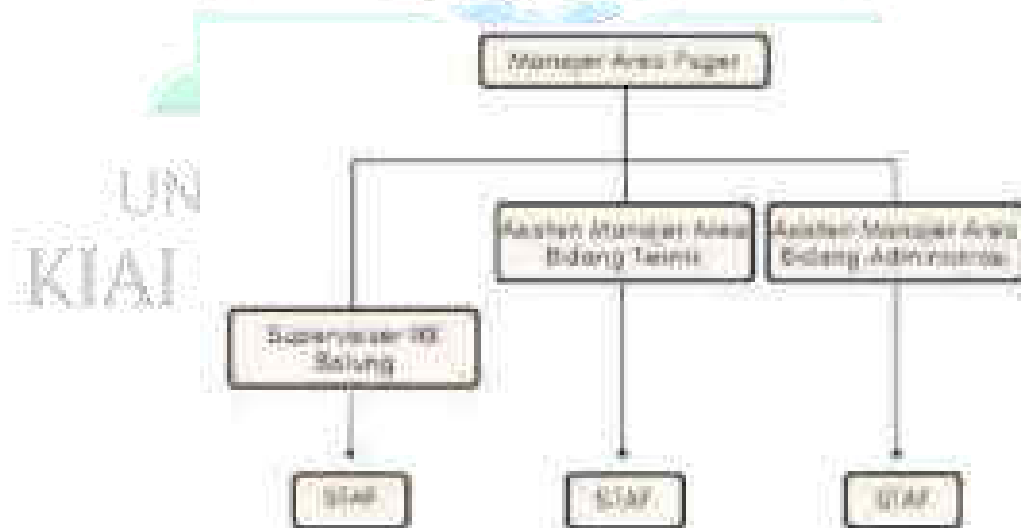
Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger beralamat di Jl. Ketut Adi Sanyoto No. 66, Manderan I, Puger Kulon, Puger, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Deskripsi detail Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger:

Depan Kantor / Utara : Rumah Warga  
 Kiri Kantor / Barat : Depot Jamu Sehat  
 Kanan Kantor / Timur : Servis HP / Erick Cell  
 Belakang Kantor / Selatan : Rumah Warga

### 4. Struktur Organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

Berikut struktur Organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger :

Gambar. 4.1 Struktur Organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger



Sumber : Dokumentasi Perumdam Tirta Paandalungan Cabang Puger

**Tabel 4.1**  
**Nama Dan Jabatan Karyawan**  
**Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger**

NAMA	JABATAN
Selamet Budi Hartono S.E	Manajer Area
Edi Sucipto	Asisten Manajer Area Bidang Teknik
Alif Mahmudi S.E	Asisten Manajer Area Bidang Administrasi
Yuli Dwi Winarni	Staf
Agus Susatyo	Staf
Anggi Bastian	Staf
Yeni Aulia Okta Safira	Staf
Achmad Tajudin Hasbullah	Staf
Aldi Ardiansyah P	Staf
Bagas Putra Permana	Staf
Deo Danar Satriyo Gumilang	Staf
Yoga Maylafani	Staf

Sumber Data : *Data yang diolah tahun, 2022*

Tanggung jawab masing-masing bagian diantaranya :

a. Manajer Area

- 1) Memimpin setiap unit usaha
- 2) Bertanggung jawab kepada Direktur Utama

b. Asisten Manajer Area Bidang Administrasi

- 1) Menyelenggarakan kegiatan administrasi umum dan keuangan.
- 2) Mencetak surat pemberitahuan tunggakan langganan air minum sampai dengan 3 bulan.
- 3) Menerima permohonan penutupan dan buka kembali sambungan, tera meter, ganti meter, pindah lokasi meter, balik nama sambungan air minum dan limbah, serta pendaftaran pasang baru air minum.
- 4) Melakukan penagihan atau menerima pembayaran rekening air dan non air dari pelanggan atau calon pelanggan.



- 5) Menerima dan menyetorkan pembayaran tagihan rekening air termasuk menerima pembayaran tunggakan langganan rekening air minum.
- 6) Mencetak laporan pembayaran langganan rekening air minum beserta tunggakan langganan air minum.
- 7) Menyetorkan penerimaan pembayaran rekening air atau non air kepada subdivisi keuangan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- 8) Melaksanakan proses koreksi rekening atas persetujuan atasan langsung.
- 9) Menerima dan menindaklanjuti proses pengaduan pelanggan.
- 10) Menyampaikan laporan bulanan subdivisi area administrasi.
- 11) Melaksanakan kegiatan pemasaran dan penyuluhan kepada calon pelanggan
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

c. Asisten Manajer Area Bidang Teknik

- 1) Mengendalikan kualitas atau kuantitas air minum.
- 2) Membuat data produksi dan distribusi air minum.
- 3) Mengatur penyelenggaraan fungsi mekanik dan tenaga mesin.
- 4) Mengawasi pemeliharaan dan perbaikan kerusakan atau gangguan instalasi sambungan pelanggan air minum dan jaringan pipa distribusi.
- 5) Melaksanakan pemantauan dan pengecekan sambungan pelanggan jaringan pipa dinas pipa distribusi pelanggan.

- 6) Membuat data jaringan air minum sumber air yang sudah atau belum dikelola oleh perusahaan.
- 7) Memelihara bangunan atau instalasi air minum.
- 8) Menyampaikan laporan bulanan subdivisi area teknik.
- 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **d. Logo Perumdam Tirta Pandalungan Jember**

Gambar 4.2 Logo Perumdam Tirta Pandalungan Jember



Sumber : Dokumentasi Perumdam Tirta Paandalungan

### **B. Penyajian Data dan Analisis**

Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara, peneliti mendapat temuan atau penjelasan dari informan yang disampaikan saat di wawancara oleh peneliti. Pada penelitian ini peneliti dalam teknik keabsahan data menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi waktu, dimana peneliti untuk mendapatkan data harus bertanya kepada informan satu ke informan lainnya dan menggunakan waktu yang berbeda. Lebih jelasnya peneliti bukan hanya memperoleh data dari satu orang akan tetapi lebih dari satu orang, tujuannya agar peneliti mendapatkan informasi yang kuat atau valid.

## 1. Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih

Hasil wawancara dengan Manajer Area Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu :

“Menurut saya kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih setiap tahunnya selalu memiliki peningkatan dalam kinerjanya, seperti melaksanakan tanggung jawab dan kedisiplinan dalam bekerja, baik itu dari Bidang Administrasi ataupun Bidang Teknik dan yang paling saya suka dari kinerja karyawan disini itu selalu kompak dalam pekerjaan, bisa jadi karena karyawan disini masih banyak yang muda jadi semangat kerjanya luar biasa. Yang bapak bapak cuma ada 3 tapi kalau untuk kinerjanya tidak kalah dengan yang muda-muda. Ya saya berharap semoga karyawan disini tetap semangat dan bersungguh-sungguh dalam bekerja”.<sup>34</sup>

Hasil wawancara dengan Asisten Manajer Bidang Administrasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu :

“Kalau kinerja perumdam tirta pandalungan cabang puger alhamdulillah sudah membaik dik, tidak seperti dulu waktu smean PPL disini. Dulukan waktu adik PPL disini karyawannya datangnya tidak tepat waktu, kalau sekarang alhamdulillah jam 7 itu sudah datang semua dan melaksanakan do'a bersama sama”.<sup>35</sup>

Hasil wawancara dengan pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu :

“Menurut saya kinerja karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sudah baik, seperti pelayanan kalau mau bayar, pelayanan kalau ada masalah air pam dan gak ribet.”<sup>36</sup>

Hasil wawancara dengan pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu :

<sup>34</sup> Selamat Budi Hartono, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022.

<sup>35</sup> Alif Mahmudi, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022.

<sup>36</sup> Novi, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022.

“Kinerjane apik mbak, meskipun karyawane wayae jam istirahat tetep dilayani tetep ramah dak merengut merengut, kan biasane ono karyawan toko lek wayae istirahat ono wong tuku malah merengut merengut”.<sup>37</sup>

Hasil wawancara dengan pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan

Cabang Puger yaitu :

“Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih menurut saya sudah cukup baik, kayak waktu melayani pelanggan saat ada masalah air, dan karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger ini sangat cepat dalam menangani masalah contohnya seperti bulan Oktober kemaren mbak saya harus membayar tagihan tidak seperti biasanya, biasanya tiap bulan itu saya kalau bayar air gak nyampek 30.000 tapi bulan kemaren lebih 50.000 lalu saya menghubungi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dan dihari yang sama karyawannya langsung ke rumah saya dan ternyata pipanya yang depan ini bocor”.<sup>38</sup>

Dari pemaparan di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger ini sangat bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya dan kompak dalam menghadapi permasalahan pelanggan. Dengan sikap yang seperti itu maka Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger akan diminati oleh masyarakat.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih.**

Dari beberapa pertanyaan yang sudah di jawab oleh Manajer Area dan Asisten Manajer Bidang Administrasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang dapat

<sup>37</sup> Iin Wahyuni, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022.

<sup>38</sup> Ali, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022.

mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih, yaitu :

a. Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi adalah faktor pendukung kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Ada 2 faktor ekonomi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yaitu :

1) Pola Pemakaian Air Pelanggan Cukup Tinggi

Dari pola pemakaian air masyarakat Puger yang begitu tinggi membuat kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger lebih baik, dari pemakaian air bersih masyarakat Puger yang tinggi membuat Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dituntut untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya baik dari segi administrasi maupun teknisnya.

Perihal ini dapat diketahui dari hasil wawancara bersama Manajer Area Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yang menyatakan:

“Pemakaian air rata-rata tiap pelanggan mencapai 11 liter perharinya, jadi pemakaian air di Puger cukup tinggi. Dan hal inilah yang membuat perusahaan untuk terus bekerja demi kepuasan pelanggan”<sup>39</sup>

2) Tingginya Kebutuhan Masyarakat

Kebutuhan air bersih terhadap masyarakat Puger cukup tinggi. Perihal ini terjadi karena masyarakat sangat membutuhkan air bersih sebagai kebutuhan mereka sehari-hari. Sedangkan di

---

<sup>39</sup> Selamet Budi Hartono, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Jember, 01 November 2022

Puger untuk mendapatkan air bersih cukup sulit mengingat kondisi wilayah yang padat penduduk dan wilayah tersebut dekat dengan pantai. Oleh sebab itu sebagian besar masyarakat Puger memakai air dari Perumdam Tirta Pandalungan untuk memenuhi keperluan air sehari-hari.

Perihal ini dapat diketahui dari hasil wawancara bersama Manajer Area Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yang menyatakan:

“Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap air bersih itu sangat penting di Puger ini karena selain dekat dengan pantai air sumur mereka sudah mulai tercemar akibat rumah penduduk yang sangat padat apalagi dibagian TPA itu air sumurnya sudah tercemar bau dan kotor”<sup>40</sup>

Hal ini juga dijelaskan oleh Asisten Manajer Bidang Administrasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yaitu :

“Alasan mengapa penduduk Puger memakai PAM dikarenakan airnya kurang layak dikonsumsi akibat rumah padat penduduk dan akhirnya air di sini tercemar”<sup>41</sup>

#### b. Faktor Sumber Daya

Potensi jumlah penduduk masyarakat Puger merupakan aspek sumber daya. Cakupan pelayanan juga merupakan indikator keberhasilan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam melayani kebutuhan air bersih masyarakat. Jumlah penduduk, menurut BPS tahun 2010, memiliki jumlah penduduk 25.199 jiwa dan sebanyak 3.200 merupakan pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan, hal ini menjadi peluang besar

---

<sup>40</sup> Selamet Bidi Hartono, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022

<sup>41</sup> Alif Mahmudi, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022

bagi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk menambah atau memperoleh jumlah pelanggan.

Perihal ini dapat diperoleh dari hasil wawancara bersama Asisten Manajer Bidang Administrasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yaitu :

“Jadi mbak di Puger itu ada 12 desa, dan saat ini cakupan pelanggan kami sudah menjangkau 5 desa yaitu desa Puger Kulon, Puger Wetan, Mojosari, Kasiyan Timur, dan Grenden. Dari keempat desa itu kami memiliki pelanggan sebanyak 3.200 yang memakai PAM dari kami ”<sup>42</sup>

Salah satu cara Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk mendapatkan pelanggan baru yaitu dengan cara mempermudah calon pelanggan seperti memudahkan persyaratan pendaftaran.

Perihal ini dapat diketahui dari hasil wawancara bersama Manajer Area Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yaitu:

“Bagi masyarakat Puger yang mau menjadi pelanggan perumdam tirta pandalungan cabang pugger saya hanya meminta fotokopi KTP itu saja biar tidak merepotkan calon pelanggan mbak”<sup>43</sup>

Dari pemaparan yang sudah peneliti tuliskan dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja permdam tirta pandalungan cabang pugger yaitu faktor ekonomi, tingginya kebutuhan masyarakat pugger, sumberdaya. Dengan adanya perumdam tirta pandalungan cabang pugger membuat masyarakat terpenuhi akan kebutuhan yang mereka butuhkan.

<sup>42</sup> Alif Mahmudi, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 14 Desember 2022.

<sup>43</sup> Selamet Budi Hartono, diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022.

## **B. Pembahasan Temuan**

### **1. Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih**

Kegiatan yang begitu penting bagi suatu organisasi merupakan pengertian dari kinerja. M. Ma'aruf Abdullah menjelaskan yaitu kinerja merupakan pencapaian kerja yang dihasilkan dari implementasi rencana kerja yang di cetak oleh suatu institusi yang dikerjakan oleh pemimpin serta karyawan yang bekerja di institusi tersebut baik pemerintah ataupun perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Karenanya kinerja karyawan dapat diartikan sebagai puncak dimana untuk karyawan apabila tidak mengerjakan pekerjaan dengan baik dan tidak bertanggung jawab dan tidak ada motivasi dari perusahaan tersebut maka kinerja karyawannya pun tidak akan stabil atau berkurang.

Untuk mengukur suatu kinerja, Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger memakai beberapa indikator yaitu efektivitas, responsivitas dan akuntabilitas. Alasan Perumdam tirta pandalungan cabang pugger memilih ketiga indikator untuk menilai kinerjanya tersebut karena dirasa mampu berfungsi sebagai tolak ukur baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal, sehingga dengan melihat indikator-indikator tersebut dapat diketahui apakah kinerja Perumdam Tirta Pandalungan dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat telah berhasil tidaknya.



a. Efektifitas

Efektivitas merupakan indikator yang mampu memberi tahu sejauh mana keberhasilan Perumdam Tirta Pandalungan dalam upaya pencapaian yang telah ditetapkan.

Sejauh ini efektifitas Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih dapat dikatakan berhasil. Efektifitas dapat dikatakan berhasil karena perumdam tirta pandalungan cabang pugger mampu menangani masalah masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

b. Responsivitas

Responsivitas merupakan daya tanggap kemampuan Perumdam Tirta Pandalungan dalam mengerjakan kinerjanya untuk melayani berbagai keluhan dan pengaduan serta untuk melengkapi keinginan dan kebutuhan dari masyarakat dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Sejauh ini responsivitas Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dapat dikatan berhasil karena perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger mampu menanggapi keluhan dari pelanggan dengan cepat.

c. Akuntabilitas

Yang terakhir yaitu akuntabilitas, akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban atas pengelolaan pelayanan dalam memenuhi

kebutuhan air bersih kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Sejauh ini akuntabilitas Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dapat dikatakan berhasil karena Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger mampu menjaga akuntabilitas perusahaan.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Keiatan Penyediaan Air Bersih.**

Dari hasil penelitian, ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber peneliti memperoleh beberapa keterangan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yaitu:

### **a. Faktor Ekonomi**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan dengan permasalahan yang masyarakat puger alami seperti air yang sudah tercemar kotoran akibat padatnya rumah penduduk, dan air di beberapa desa asin maka faktor ini lah yang dapat mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Sehingga faktor ekonomi ini sangat mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

### **b. Aspek Sumber Daya**

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger mempunyai peluang yang

besar untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari jumlah pelanggan yang sekarang, karena dari 12 desa yang ada hanya 4 desa yang sudah di jangkau, masih ada 7 desa lagi yang belum dijangkau. Sehingga faktor sumber daya ini sangat mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Terdapat kesimpulan yang berhasil peneliti simpulkan selama penelitian, yaitu:

1. Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sudah bisa dikatakan baik, dari segi efektifitas Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger berhasil mencapai misi dan tujuan yang di tetapkan. Begitu juga dengan responsivitas Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam menanggapi berbagai keluhan pelanggan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan penyediaan air bersih. Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger juga baik dalam segi akuntabilitasnya yaitu bertanggung jawab atas pengelolaan pelayanan terhadap pelanggan dalam melengkapi kebutuhan air bersih kepada pihak yang memiliki kewenangan dan hak untuk meminta pertanggung jawaban.
2. Berikut faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih.  
Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih yaitu sebagai berikut :
  - a. Faktor Ekonomi
  - b. Faktor Sumber Daya

## B. Saran

Setelah peneliti melaksanakan penelitian pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, peneliti ingin memberikan saran yaitu sebahagai berikut:

Bagi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

1. Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger diharapkan untuk mempertahankan kualitas kinerja karyawannya atau meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger di harapkan mampu menjangkau desa-desa di Puger yang belum terjangkau oleh pipa PAM.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afrindo, M Brimba Fatra. 2022. *Analisis Yuridis Tentang Pengaturan Penyediaan Fasilitas Kesehatan Tradisional Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan*. (Skripsi, Universitas Jambi, Jambi).
- Anggriani, Lilis. 2021. *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makasar).
- Asyari, Dika Fahrina. 2019. *Analisis Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. BPR Syariah Asri Madani Nusantara Jember*. Skripsi, IAIN Jember.
- Candrawasih, Dewi. 2020. *Kinerja Karyawan Timbangan Di UPT. Kemetrollogian Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*. Skripsi, IAIN Jember.
- Haiqal, Azmeri, Eldina. 2020. *Analisis Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*. 3,3.
- Hartono, Selamat Budi. 2022. diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger.
- Hasan, Jamiludin. Rusman Soleman, Hartaty Hadady. 2021. *Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pulau Morotai*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 7, 6 .
- Jeremy, Viriany. 2021. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Manufaktur*. Jurnal Multiparadigma Akuntansi, 3, 1.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, (27 mei 2022).
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2014. *Mushaf Al-Qur'an Terjemah* (Jakarta:CV. Pustaka Jaya Ilmu).
- Kristiyanti, Mariana. 2012. *Peran indikator kinerja dalam mengukur kinerja manajemen*. Majalah Ilmiah Informatika 3, no. 3.
- Mahmudi, Alif. diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, 01 November 2022.
- Maknunah, Lukluil. 2019. *Pengaruh Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Perkebunan (PDP) Kahyangan Jember*. (Skripsi, IAIN Jember).
- Masyitoh, Ayu Dewi. 2019. *Analisis Penilaian Beban Kerja Karyawan di PTPN X Kebun Ajong Gayasan*. Skripsi, IAIN Jember.

- Muzakki, Mukhammad Hilmi. Heru Susilo dan Saiful Rahman Yuniarto. 2016. *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Administrasi Bisnis 39, no.2.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. (Jakarta: Kencana).
- Novi. 2022. diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger.
- Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember. *Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomer 6 Tahun 2020 Tentang Perumdam Tirta Pandalungan Jember,*” t.t
- Putri, Mega Rahma. 2010. *Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Surakarta*.
- Sakinah, Mila. 2017. *Pengaruh Kegiatan Majelis Taklim Istiqomah Terhadap Perilaku Sosial Ibu-ibu Pengajian Di Kelurahan Meranti Pandak Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru*”(Skripsi, Uin Suska Riau, Riau).
- Siaen, Novia Ruth. 2021. *Kinerja Karyawan*” (Widina Bhakti Persada Bandung).
- Sihombing, Alexander Tuahta. 2019. *Analisis Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Tirta Silaupiasa Kabupaten Asahan*. Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan,5,2. Januari-Juni.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. (Bandung : Alfabeta).
- Sumenge, Ariel Sharon. 2013. *Analisis Efektifitas dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 1, no. 3.
- Utami, Valentina Kris. 2017. *Coworking Space Di Yogyakarta*.
- Wahyuni, Iin. diwawancarai oleh Sofia Rahmawati, Puger, (01 November 2022).
- Widjaja, William. 2021. *Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya:Studi Kasus di PT X*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika,19,1.
- Yudo, Satmoko. 2018. *Upaya Penghematan Air Bersih di Gedung Perkantoran*. Jurnal Teknologi Lingkungan 19, no. 1.

Zulhilmi, Ismail Efendy, Darwin Syamsul, Idawati. 2019. *Faktor Yang Berhubungan Tingkat Konsumsi Air Bersih Pada Rumah Tangga Di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireun*. Jurnal Biology Education 7, no.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih	1. Kinerja  2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	a. Pengertian kinerja b. Indikator kinerja  a. Faktor Ekonomi b. Faktor Sumber Daya	1. Informan a. Kepala Cabang b. Kasubsi Administrasi c. Pelanggan 2. Wawancara 3. Dokumentasi	1. Pendekatan penelitian : Kualitatif 2. Jenis penelitian : Kualitatif Deskriptif 3. Lokasi penelitian : Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger 4. Subjek penelitian : Karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger 5. Pengumpulan data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 6. Teknik Analisis Data : a. Deskriptif Kualitatif 7. Keabsahan Data : a. Triangulasi Sumber b. Triangulasi Waktu 8. Tahap Penelitian : a. Tahap Pra Penelitian b. Tahap Pelaksanaan Penelitian c. Tahap Pengumpulan dan Pencatatan Data d. Tahap Analisis Data	1. Bagaimana kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih?  2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih?

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sofia Rahmawati  
NIM : E20192130  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian haritemnyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jember, 27 Maret 2023

Saya yang menyatakan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD  
JEMBER



Sofia Rahmawati  
NIM. E20192130

## PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Selamet Budi Hartono, S. E.

Persetujuan Informan :



### FOKUS PENELITIAN

#### MANAJER AREA

1. Kapan berdirinya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
2. Apa visi misi Perumdam Tirta Pandalungan?
3. Apa tujuan didirikannya Perumdam Tirta Pandalungan?
4. Struktur organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
5. Ada berapa karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
6. Apa saja tanggung jawab setiap karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
7. Bagaimana sejarah singkat Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
8. Apa saja persyaratan untuk menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
9. Berapa jumlah pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger saat ini?
10. Rata rata berapa liter air yang digunakan pelanggan setiap harinya?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Alif Mahumdi, S. F.

Persetujuan Informan :



### FOKUS PENELITIAN

#### ASISTEN MANAJER BIDANG ADMINISTRASI

1. Kapan berdirinya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
2. Apa visi misi Perumdam Tirta Pandalungan?
3. Apa tujuan didirikannya Perumdam Tirta Pandalungan?
4. Struktur organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
5. Ada berapa karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
6. Apa saja tanggung jawab setiap karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
7. Bagaimana sejarah singkat Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
8. Apa saja persyaratan untuk menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
9. Berapa jumlah pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger saat ini?
10. Rata-rata berapa liter air yang digunakan pelanggan setiap harinya?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PELANGGAN

1. Sejak kapan bapak atau ibu menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
2. Apa saja persyaratan untuk menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
3. Berapa biaya pendaftaran Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
4. Apa alasan bapak atau ibu menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
5. Bagaimana kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih?

Jember, November 2022



Ibu Wafriani

Jember, November 2022



Novi

Jember, November 2022



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## HASIL PENGUMPULAN DATA WAWANCARA

Hal yang ditanyakan saat melakukan wawancara antara peneliti dengan Manajer Area serta Asisten Manajer Bidang Administrasi dan beberapa pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

### Narasumber :

**Manajer Area** : **Selamet Budi Hartono, S.E**

**Asisten Manajer Bidang Administrasi** : **Alif Mahmudi, S.E**

1. Kapan berdirinya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?

Narasumber :

Pada tahun 1994

2. Apa visi misi Perumdam Tirta Pandalungan?

Narasumber :

Visi dan Misi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu sebagai berikut:

#### **Visi**

Terwujudnya Layanan Air Minum yang berkualitas, handal, berkeadilan dan berkelanjutan menuju masyarakat Kabupaten Jember yang Sehat dan Produktif

#### **Misi**

- 1) Mengembangkan Cakupan Pelayanan Air Bersih Dengan Meningkatkan Sarana Dan Prasarana Infrastruktur Air Minum Sesuai Kaidah Teknis Dan Inovasi Teknologi Yang Berkelanjutan.
- 2) Meningkatkan Kapasitas Kelembagaan SDM dan Standart Pelayanan.
- 3) Memenuhi Kebutuhan Air Baku Dalam Pengembangan Cakupan Pelayanan.
- 4) Meningkatkan Peran Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Mitra Pengelolaan Pengembangan Perumdam Sebagai Salah Satu Sarana Ketahanan Pangan Dan Kesehatan Dasar.
- 5) Menambah Daya Saing Kabupaten Jember Melalui Pelayanan Air Minum

Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

3. Apa tujuan didirikannya Perumdam Tirta Pandalungan?

Narasumber :

Tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember sebagaimana dituangkan dalam pasal 5 Perda No 4 tahun 1975 adalah sebagai berikut :

- 1) Menambah Penghasilan Daerah.
- 2) Pembangunan Daerah dalam arti luas.
- 3) Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memenuhi kebutuhan ketenagakerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.

4. Struktur organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?

Narasumber :

Jabatan tertinggi di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu Manajer Area kemudian Asisten Manajer Area Teknik kemudian Asisten Manajer Area Administrasi kemudian Staff.

5. Ada berapa karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?

Narasumber :

Ada 12 karyawan

6. Apa saja tanggung jawab setiap karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?

Narasumber :

*(Sudah dijelaskan pada bab penyajian data dan analisis)*

7. Bagaimana sejarah singkat Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?

Narasumber :

*(Sudah dijelaskan pada bab pembahasan)*

8. Apa saja persyaratan untuk menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?

Narasumber :

Menyerahkan FC KTP

9. Berapa jumlah pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger saat ini?

Narasumber :

3.200 pelanggan

10. Rata rata berapa liter air yang digunakan pelanggan setiap harinya?

Narasumber :

1 pelanggan bisa mencapai 11 liter perharinya.

**Narasumber : Pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger**

1. Sejak kapan bapak atau ibu menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
2. Apa saja persyaratan untuk menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
3. Berapa biaya pendaftaran Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
4. Apa alasan bapak atau ibu menjadi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
5. Menurut bapak atau ibu bagaimana kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih?

Jawaban Narasumber :

1. Pelanggan Novi
  - 2018
  - Fc KTP
  - Biaya Pendaftaran Rp. 1.500.000,00
  - Kebutuhan rumah tangga, kesehatan
  - Menurut saya kinerja karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sudah baik, seperti pelayanan kalau mau bayar, pelayanan kalau ada masalah air pam dan gak ribet.
2. Pelanggan Iin Wahyuni
  - 2019
  - Fc KTP, fc Kartu Keluarga, Rekening Listrik
  - Gratis (Program dari Bupati)



- Air dirumah sudah terdampak akibat padatnya rumah penduduk.
- Kinerjane apik mbak, meskipun karyawane wayae jam istirahat tetep dilayani tetep ramah dak merengut merengut, kan biasane ono karyawan toko lek wayae istirahat ono wong toko malah merengut merengut.

### 3. Pelanggan Ali

- 2020
- Fc KTP
- Biaya Pendaftaran Rp. 1.500.000,00
- Airnya lebih steril dan untuk kesehatan keluarga
- Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam kegiatan penyediaan air bersih menurut saya sudah cukup baik, kayak waktu melayani pelanggan saat ada masalah air, dan karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger ini sangat cepat dalam menangani masalah contohnya seperti bulan Oktober kemaren mbak saya harus membayar tagihan tidak seperti biasanya, biasanya tiap bulan itu saya kalau bayar air gak nyampek 30.000 tapi bulan kemaren lebih 50.000 lalu saya menghubungi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dan dihari yang sama karyawannya langsung ke rumah saya dan ternyata pipanya yang depan ini bocor.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mawardi No. 01 Mangrove, Kalimasri, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 68154 Telp. (0331) 407540  
Fax (0331) 427000 e-mail: [info@uisu.ac.id](mailto:info@uisu.ac.id) Website: [uisu.ac.id](http://uisu.ac.id)

Nomor : B- 56/Un.23/7, a/PP.00.0405/2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

23 Mei 2022

Kepada Yth.

Kepada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

Jl. Kehut Adi Sanyoto No. 66, Menderan I, Puger Kulon, Puger, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon dipkai mahasiswa berikut :

Nama : Sofya Ratnasari  
NIM : E20192130  
Semester : VI (Enam)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih



Widyawati, S.Pd., M.Pd.  
Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Kampus Puger

Kiai Widyawati Istami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA PANDALUNGAN

JL. Trunojoyo No. 73 Jember, Kode POS 66137  
Telp. (0331) 482008 - 482421 Fax. 432462 e-mail : [perumda@tirtapandalungan.go.id](mailto:perumda@tirtapandalungan.go.id)

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 072 / 725 / 436.62 / 2022

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Pandalungan Kabupaten Jember menerangkan bahwa :

Nama : **SOFIA RAHMAWATI**  
Universitas : **UIN KH Achmad Siddiq**

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan Magang di Perumdam Tirta Pandalungan Jember.

Selama melaksanakan Magang yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan BAIK.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pih. Kabag. Adm. Umum & Pkpt.

**JAJANG RAHMAD HIDAYAT, SE**

Jember, 14/1

## JURNAL PENELITIAN

### KINERJA PERUMUDAM TIRTA PANDALANGAN CABANG PUGER DALAM KEGIATAN PENYEDIAAN AIR BERSIH

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	7 Juni 2022	Mengajukan proposal dan surat ijin di Perumdam Tirta Pandalangan Jember	
2.	16 Juni 2022	Menarima surat persetujuan penelitian dari Perumdam Tirta Pandalangan Jember	
3.	20 Juni 2022	Menyebarkan surat ijin penelitian dan proposal di Perumdam Tirta Pandalangan Puger	
4.	21 Juni 2022	Melakukan penelitian sementara untuk dijadikan bahan urut kelengkapan proposal skripsi	
5.	31 Oktober 2022	Melakukan wawancara dengan Manajer Area (Sahmet Budi Hartono)	
6.	3 November 2022	Melakukan wawancara dengan Manajer Area (Sahmet Budi Hartono) dan Asisten Manajer Bidang Administrasi (Ali Mahmuadi)	
7.	3 November 2022	Melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan	
8.	7 – 8 November 2022	Melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan	
9.	14 Desember 2022	Melakukan wawancara dengan Asisten Manajer Bidang Administrasi (Ali Mahmuadi)	
10.	14 Desember 2022	Menarika surat selesai penelitian	
11.	26 Desember 2022	Pengiriman surat selesai penelitian	

Jember, 26 Desember 2022

Manajer Area

  
Sahmet Budi Hartono, S.P.

## DOKUMENTASI



*Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger*



*Karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger*



*Proses Wawancara Bersama Manajer*



*Proses Wawancara Bersama Asisten Manajerbidang Administrasi*

KIAT HATI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



*Proses Wawancara Bersama Pelanggan*



*Proses Wawancara Bersama Pelanggan*



*Proses Wawancara Bersama Pelanggan*



*Proses Pemasangan Meteran Baru*





*Proses Pemasangan Meteran Baru*

No	Nama Pelanggan	Alamat	No. Telp	No. Meter
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...
14	...	...	...	...
15	...	...	...	...
16	...	...	...	...
17	...	...	...	...
18	...	...	...	...
19	...	...	...	...
20	...	...	...	...
21	...	...	...	...
22	...	...	...	...
23	...	...	...	...
24	...	...	...	...
25	...	...	...	...
26	...	...	...	...
27	...	...	...	...
28	...	...	...	...
29	...	...	...	...
30	...	...	...	...
31	...	...	...	...
32	...	...	...	...
33	...	...	...	...
34	...	...	...	...
35	...	...	...	...
36	...	...	...	...
37	...	...	...	...
38	...	...	...	...
39	...	...	...	...
40	...	...	...	...
41	...	...	...	...
42	...	...	...	...
43	...	...	...	...
44	...	...	...	...
45	...	...	...	...
46	...	...	...	...
47	...	...	...	...
48	...	...	...	...
49	...	...	...	...
50	...	...	...	...

*Nama-nama data pelanggan di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger  
JEMBER*



*Cek Tagihan Air Online*

**DAFTAR TARIF AIR MINUM PERUMDA TIRTA PANDALUNGAN KAB. JEMBER 2022**

RELEPAS, SELINDUNG MELALUI BLOK

Kategori	Uraian	Uraian	Uraian	Uraian	Uraian	Uraian	Uraian	Uraian	Uraian
Kategori 1	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Kategori 2	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Kategori 3	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Kategori 4	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
	Blok	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000

RELEPAS, SELINDUNG MELALUI BLOK

*Daftar Tarif Air*



*Daftar Rekening Tagihan Air Pelanggan*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 51 Mangrove, Kalimasada, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 481560  
Fax (0331) 427000 e-mail: [fab@uisuiba.ac.id](mailto:fab@uisuiba.ac.id) Website: [uisuiba.ac.id](http://uisuiba.ac.id)



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nomor : B-10.ES/Un.22/7.d/PP.00.8/02/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Sofia Rahmawati  
NIM : E20192130  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Kinerja Perundang Teta Pandalungan Cabang Puger Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih.

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 20 Februari 2023

An. Dekan

Kepala Bagian Akademik

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
  
Syahryl Mulyadi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangrove, Kalimasata, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp: (0331) 427330  
Fax: (0331) 427003 e-mail: [info@uisu.ac.id](mailto:info@uisu.ac.id) Website: <http://uisu.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Sofia Rahmawati

NIM : E20192130

Semester : VIII (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 21 Februari 2023  
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,

M.J. Hidayatullah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BIODATA PENULIS



Nama : Sofia Rahmawati  
NIM : E20192130  
Tempat/Tanggal Lahir : Lumajang, 16 Juli 2001  
Nomor Telepon : 0856-0743-5861  
Alamat : Dusun Krajan II, Desa Selok Awar-awar,  
RT/RW : 58/20 Kec. Pasirian Kab. Lumajang  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah

### **Riwayat Pendidikan**

1. SD : SDN 03 Selok Awar-awar Pasirian (2007 – 2013)
2. MTS : MTS Miftahul Ulum Pandanwangi (2013 – 2016)
3. MA : MA Miftahul Ulum Pandanwangi (2016 – 2019)
4. Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2019 – 2023)