



Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Air Minum dan Manajemen Perusahaan Daerah Air Minum terhadap Kinerja Karyawan dalam mewujudkan Pelayanan Prima

Asep Sopyan

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh pelaksanaan kebijakan air minum dan manajemen PDAM terhadap kinerja karyawan dalam mewujudkan pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan teknik survey. Lokasi penelitian adalah di di Seluruh Wilayah Satuan Kerja PDAM Tirta Intan Kabupaten Garut dengan jumlah responden sebanyak 79 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan air minum dan manajemen PDAM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dalam mewujudkan pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut. Artikel ini berkesimpulan bahwa kinerja karyawan untuk melaksanakan kebijakan air minum dan manajemen PDAM dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawan sehingga terwujud pelayanan prima pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut.

Kata kunci: pelaksanaan kebijakan air minum, manajemen, kinerja karyawan, pelayanan prima.

1. Pendahuluan

Pelaksanaan kebijakan dapat diibaratkan sebagai nadi dalam proses kebijakan. Edward III (dalam Iskandar 2016:221) mengemukakan bahwa pelaksanaan kebijakan akan berhasil apabila terdapat empat faktor kritis yang mendukung meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi. Tentu saja dibutuhkan komunikasi yang tepat. Pesan dalam komunikasi kebijakan merupakan isi kebijakan yang akan disampaikan kepada penerima informasi.

Dalam pelayanannya PDAM Tirta Intan Garut mempunyai peran ganda yaitu, berfungsi sebagai perusahaan dan menjalankan fungsi sosial. Dalam menjalankan fungsi perusahaan, PDAM dituntut efisien dan menghasilkan keuntungan untuk mengembangkan perusahaan. Dari ketentuan yang mengatur tentang keberadaan PDAM sangat jelas bahwa dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia air bersih dan dalam upaya peningkatan pelayanan publik tidak terlepas dari dimensi ekonomi yaitu memperoleh keuntungan yang memadai. Adanya kepentingan pelayanan publik menyebabkan PDAM tidak akan mampu menjalankan fungsinya secara optimal, sehingga keadaan ini akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Untuk mewujudkan kedua tujuan dimaksud pengelolaan PDAM masih dihadapkan pada inefisiensi bahkan cenderung mengedepankan fungsi pelayanan (*public service oriented*), sehingga berdampak keberadaannya membebani keuangan daerah. Berkaitan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan (*profit oriented*) pengelolaan operasi PDAM diharapkan mampu membiayai biaya operasionalnya sendiri (*self financing*) dan diharapkan dapat menopang pembiayaan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam jangka pendek serta mampu memberikan kontribusi pada

penerimaan daerah untuk jangka panjangnya. Untuk itu dalam perspektif kedepan manajemen PDAM Tirta Intan diharapkan mampu mengadopsi prinsip-prinsip manajemen professional (*reiventing government*) dalam penyelenggaraannya.

Berdasarkan hasil penelitian awal terdapat fenomena masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kebijakan air minum belum sepenuhnya berhasil dikarenakan kurangnya sosialisasi dan informasi terhadap karyawan akan visi, misi organisasi serta tujuan yang hendak dicapai. Akibatnya sebagian karyawan dalam bekerja seperti hanya melaksanakan rutinitas saja tidak mempunyai sasaran kerja dan target yang akan dicapai dan dari belum efektifnya sosialisasi tersebut menjadi kendala dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan.
- b. Pelaksanaan manajemen di PDAM Tirta Intan saat ini masih jauh dari harapan, terutama dalam hal pengawasan terhadap karyawan yang dirasa sangat kurang. Selain unsur pengawasan, unsur lain seperti disiplin karyawan perlu diperhatikan dan diawasi kembali agar roda organisasi dapat berjalan sesuai dengan harapan. Pembinaan dalam tubuh PDAM perlu segera dilakukan oleh pihak manajemen agar tujuan PDAM Tirta Intan yaitu mewujudkan pelayanan yang prima terhadap pelanggan akan dapat tercapai.
- c. Kinerja karyawan PDAM Tirta Intan saat ini harus mendapatkan perhatian yang serius dari manajemen PDAM, Produktifitas karyawan dalam bekerja sangat lemah banyak karyawan yang tidak memahami tugas pokok dan fungsinya, akibatnya kinerja PDAM Tirta Intan Garut dalam berbagai aspek belum optimal.
- d. Pelayanan terhadap pelanggan masih dirasa kurang itu terlihat dari indikasi banyaknya keluhan dari pelanggan dan masyarakat akan pelayanan PDAM. Dalam hal ini pelanggan sering mengeluhkan kebocoran air, pelayanan kasir yang tidak ramah, distribusi air yang tidak lancar, pembacaan water meter air yang tidak akurat, hingga kualitas perbaikan teknik tidak memenuhi standar. Pelayanan prima yang dicanangkan direktur seakan sulit terwujud bilamana aspek aspek penunjang tidak disegera dibenahi.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dalam penelitian ini membahas tentang Pengaruh pelaksanaan kebijakan air minum dan manajemen PDAM terhadap manajemen PDAM dalam mewujudkan pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut.

2. Metodologi

Penelitian merupakan proses mengumpulkan, menganalisis, dan menerjemahkan informasi dan/ atau data secara sistematis untuk menambah pemahaman terhadap suatu fenomena tertentu (Ramdhani, 2013). Penelitian menggunakan metode ilmiah dengan cara pengumpulan data dan uji analisis dari hipotesis (Ramdhani & Ramdhani, 2016). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan teknik survey. Menurut Iskandar (2015) penelitian deskriptif ada hubungannya dengan pemaparan suatu fenomena atau hubungan antara dua fenomena atau lebih. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti terkait dengan kebijakan publik. Menurut Iskandar (2015) bahwa penelitian deskriptif meliputi:

- a. Lebih memperhatikan dalam mendapatkan sampel populasi yang representatif dalam penelitian.
- b. Teknik atau prosedur pengumpulan data yang lebih tepat.

c. Pernyataan masalahnya lebih jelas.

Untuk melihat kondisi objektif ada objek penelitian. Peneliti menetapkan operasionalisasi variabel penelitian, yang disusun untuk memudahkan langkah-langkah dalam menjangkau dan mengumpulkan data yang diperoleh dari responden sesuai dengan teori-teori, konsep-konsep, proposisi-proposisi, dan asumsi-asumsi dari variabel-variabel penelitian yang ditetapkan. Adapun operasionalisasi variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

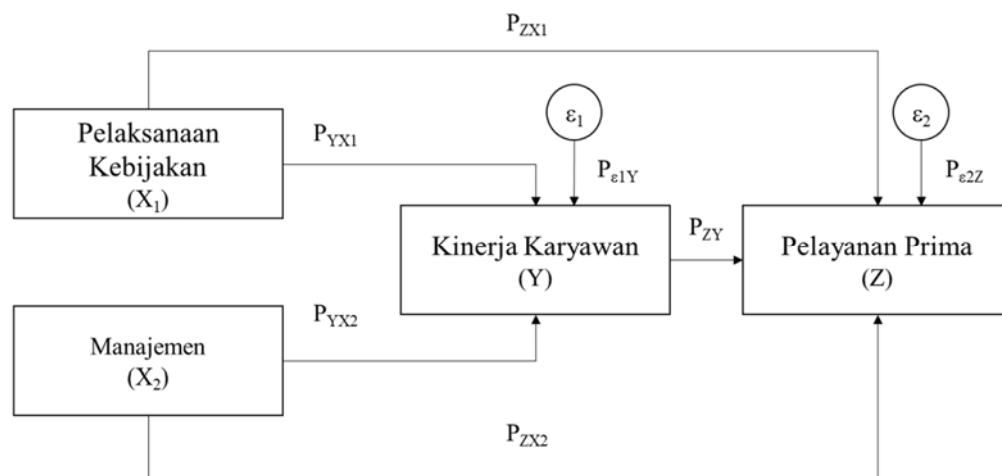
No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Pelaksanaan Kebijakan (X_1) (Purwanto & Sulistyastuti, 2012)	1. Tujuan atau sasaran kebijakan	a. Kejelasan dan ketetapan kebijakan b. Sasaran Kebijakan
		2. Dukungan teori	a. Perundang-undangan/ Perda b. Surat Keputusan
		3. Proses Implementasi	a. Prosedur b. Pertanggungjawaban
		4. Komitmen dan keahlian	a. Kompetensi SDM b. Pelaksana kebijakan
		5. Dukungan <i>stakeholder</i>	a. Pemerintah Daerah b. DPRD
		6. Stabilitas kondisi	a. Kondisi Ekonomi b. Kondisi Sosial Politik
2	Manajemen (X_2) (Iskandar, 2016)	1. <i>Planning</i> (Perencanaan)	a. Visi dan misi b. <i>Corporate Plan</i>
		2. <i>Organizing</i> (Pengorganisasian)	a. Struktur organisasi b. Uraian tugas
		3. <i>Actuating</i> (Pelaksanaan)	a. Melaksanakan tugas sesuai SOP dan topoksi b. Melaksanakan tugas pekerjaan sesuai target organisasi
		4. <i>Controlling</i> (Pengawasan)	a. Atasan langsung b. SPI (Satuan Pengawas Intern)
3	Kinerja Karyawan (Iskandar, 2016)	1. Proses Kerja	a. Perencanaan b. Pelaksanaan c. Evaluasi
		2. Hasil kerja	a. <i>Input</i> (masukan) b. <i>Output</i> (keluaran) c. <i>Benefit</i> (hasil) d. <i>Impact</i> (dampak)
4	Pelayanan Prima (Tjiptono, 2009)	1. Kuantitas air	a. Kontinuitas air b. Kontinuitas air
		2. Kualitas Fungsional	a. <i>Resvonsivenes</i> (ketanggapan) b. <i>Communication</i> (komunikasi)

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi pelaksanaan kebijakan publik, dimana pelaksanaan kebijakan publik didefinisikan sebagai implementasi atau penerapan suatu kebijakan publik melalui program, aktifitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Untuk memperkuat hasil penelitian dilakukan verifikasi hasil penelitian dengan hasil observasi, wawancara, dan studi literatur sebagaimana yang direkomendasikan oleh Ramdhani & Ramdhani (2104), dan Ramdhani et al (2014).

Responden penelitian adalah karyawan di lingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut meliputi karyawan pusta, karyawan cabang, dan karyawan unit pelayanan/ IKK dengan jumlah keseluruhan responden sebanyak 79 orang.

3 Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menguji fakta empiris tentang pengaruh pelaksanaan kebijakan air minum dan manajemen PDAM terhadap kinerja karyawan dalam mewujudkan pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut. Selanjutnya untuk mempermudah analisis, dilakukan pemodelan terhadap fokus penelitian dalam bentuk paradigma penelitian. Model adalah penyederhanaan dari dunia nyata yang dapat memperlihatkan relasi antar variabel (Amin & Ramdhani, 2006). Paradigma penelitian yang dianalisis disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

3.1 Hasil

Hasil penelitian menyajikan hasil perhitungan statistika, yang dapat diwakili dalam bentuk tabel, sebagaimana tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisa Statistika

Hipotesis Utama	Koefisien jalur	F _{hitung}	F _{tabel}	Determinan	Makna hubungan
Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Air Minum dan Manajemen PDAM terhadap Kinerja Karyawan dalam Mewujudkan Pelayanan Prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut	0,8504	65,29	1,46	0,7231	Signifikan
Sub Hipotesis	Koefisien jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Determinan	Makna hubungan
Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan AIR Minum terhadap Kinerja Karyawan	0,1785	7,60	1,99	0,1336	Signifikan
Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Air Minum terhadap Pelayanan Prima	0,2739	2,37	1,99	0,1859	Signifikan
Pengaruh Manajemen PDAM terhadap Kinerja Karyawan	0,7230	11,55	1,99	0,6244	Signifikan
Pengaruh Manajemwn PDAM terhadap Pelayanan Prima	0,6459	-3,57	1,99	-0,2659	Tidak Signifikan
Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Pelayanan Prima	0,8240	12,75	1,99	0,8032	Signifikan

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengujian Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Air Minum dan Manajemen PDAM terhadap Kinerja Karyawan dalam Mewujudkan Pelayanan Prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut

Besarnya pengaruh pelaksanaan kebijakan air minum dan manajemen PDAM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dalam Mewujudkan Pelayanan Prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut dilihat dari koefisien determinasi (R^2_{YZX}) sebesar 0,7231 sedangkan sisanya 27,69% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh total pelaksanaan kebijakan air minum (X_1) dan Manajemen PDAM (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) dalam mewujudkan pelayanan prima (Z) sebesar 0,7231. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa faktor tujuan dan sasaran kebijakan, dukungan teori yang kuat, proses pelaksanaan, komitmen dan keahlian, dukungan *stakeholder*, stabilitas kondisi, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan ditindak lanjuti dengan pengawasan yang dilakukan secara teratur dan berkesinambungan menentukan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan berdampak pada terwujudnya pelayanan prima.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan diketahui bahwa dalam melaksanakan kebijakan air minum, PDAM seringkali mendapat pengaruh negatif dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)

dimana oknum anggota LSM sering memperlumahkan hal yang seharusnya tidak perlu, dan sering meminta kebijakan seperti salah satunya keringanan pembayaran padahal benar-benar itu jelas-jelas pemakaian dan itupun dilakukan untuk kolega-kolega mereka seperti keluarga, teman, atau kerabat lainnya, yang jelas sangat merugikan PDAM dan itupun tidak hanya LSM tertentu saja yang akhirnya menghambat program kerja PDAM dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Padahal menurut undang-undang No. 16 tahun 2001 tentang yayasan, bahwa lembaga swadaya masyarakat adalah sebuah organisasi yang didirikan oleh perorangan ataupun sekelompok orang yang secara sukarela yang memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa bertujuan untuk memperoleh keuntungan dari kegiatannya.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh pelaksanaan kebijakan air minum namun juga dipengaruhi oleh manajemen PDAM, dimana manajemen dapat dilaksanakan jika kegiatan dan program yang akan dilaksanakan menerapkan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan ditindak lanjuti dengan pengawasan yang dilakukan secara teratur dan berkesinambungan

Selain faktor pelaksanaan kebijakan dan manajemen, variabel peningkatan kinerja karyawan juga dipengaruhi faktor lain (*epsilon*). Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh faktor lain yang tidak diteliti sebesar 27,69%. *Epsilon* yang diduga turut mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan adalah motivasi, kepemimpinan, dan lingkungan kerja.

3.2.2 Pengujian Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Air Minum terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang diharapkan jika pelaksanaan kebijakan sudah sesuai dengan aturan/ prosedur yang berlaku. Besar pengaruh langsung pelaksanaan kebijakan air minum terhadap kinerja karyawan sebesar 3,19%, besar pengaruh tidak langsung pelaksanaan kebijakan air minum melalui manajemen PDAM terhadap kinerja karyawan sebesar 10,17% Sehingga jumlah pengaruh total atau pengaruh langsung dan tidak langsung variabel pelaksanaan kebijakan air minum terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,1336 atau 13,36%. Sedangkan sisanya sebesar 0,8664 atau 86,64% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pelaksanaan kebijakan air minum.

3.2.3 Pengujian Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Air Minum terhadap Pelayanan Prima

Dari pengujian diketahui bahwa pengaruh variabel pelaksanaan kebijakan air minum terhadap variabel pelayanan prima menunjukkan pengaruh yang rendah yaitu sebesar 18,59%, besar pengaruh ini merupakan akumulasi pengaruh langsung dari pelaksanaan kebijakan air minum terhadap pelayanan prima di PDAM Tirta Intan Garut sebesar 0,0750 atau 7,50%; pengaruh tidak langsung dari pelaksanaan kebijakan air minum melalui manajemen PDAM terhadap pelayanan prima di PDAM sebesar -0,0889 atau -8,89% dimana nilai tersebut menunjukkan sifat negatif artinya bahwa pelaksanaan kebijakan air minum memiliki pengaruh negatif terhadap pelayanan prima melalui manajemen PDAM; dan pengaruh tidak langsung pelaksanaan kebijakan air minum melalui kinerja karyawan terhadap pelayanan prima di PDAM Tirta Intan Garut sebesar 0,1998 atau 19,98%, sedangkan sisanya sebesar 0,8141 atau 81,41% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pelaksanaan kebijakan air minum.

3.2.4 Pengujian Pengaruh Manajemen PDAM terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil pengujian diketahui besar pengaruh langsung manajemen PDAM terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,5227 atau 52,27 %. Sedangkan pengaruh tidak langsung dari manajemen PDAM melalui pelaksanaan kebijakan air minum terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,1017 atau 10,17 %. Sehingga jumlah pengaruh total atau pengaruh langsung dan tidak langsung variabel manajemen PDAM terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,6244 atau 62,44%. Sedangkan sisanya sebesar 0,3756 atau 37,56 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel manajemen PDAM. Manajemen PDAM memiliki peran yang signifikan dalam proses dan hasil kerja yang berkualitas di PDAM. Dalam konteks ini peran manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang harus dilakukan secara teratur dan berkesinambungan.

3.2.5 Pengujian Pengaruh Manajemen PDAM terhadap Pelayanan Prima di PDAM Tirta Intan Garut

Dari hasil pengujian diketahui besar pengaruh langsung dari manajemen PDAM terhadap pelayanan prima di PDAM Tirta Intan Garut adalah sebesar 0,1695 atau 16,95 %. Sedangkan pengaruh tidak langsung dari manajemen PDAM melalui pelaksanaan kebijakan air minum terhadap pelayanan prima di PDAM adalah bersifat negatif sebesar 0,0889 atau 8,89% selain itu pengaruh tidak langsung dari manajemen PDAM melalui kinerja karyawan terhadap pelayanan prima di PDAM adalah bersifat negatif sebesar 0,3466 atau 34,66%. Sehingga jumlah pengaruh total atau pengaruh langsung dan tidak langsung dari manajemen PDAM, baik melalui pelaksanaan kebijakan dan kinerja karyawan terhadap pelayanan prima di PDAM adalah bersifat negatif sebesar -0,2659 atau 26,59%. Sedangkan sisanya sebesar 0,9184 atau 91,84% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel manajemen PDAM.

Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen PDAM memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pelayanan prima di PDAM bersifat negatif sebesar 0,2659 atau 26,59 %. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen PDAM memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan karena didalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan,

Dalam hal ini pengaruh dalam indikator pengawasan terutama dalam *punishment* untuk karyawan yang melanggar SOP kerja tidak ditindak secara adil hali inilah yang menyebabkan semakin dimensi ini ditanamkan maka akan semakin membawa pengaruh yang negatif. Juga hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan prima di PDAM, diantaranya adalah tanggung jawab karyawan dalam menjalankan pekerjaannya serta tupoksi serta tidak adanya kompetitor sehingga masyarakat tidak mempunyai pilihan lain.

3.2.6 Pengujian Kinerja Karyawan terhadap Pelayanan Prima di PDAM Tirta Intan Garut

Dari hasil pengujian diketahui besar pengaruh langsung dari kinerja karyawan terhadap pelayanan prima di PDAM adalah sebesar 0,9500 atau 95,00%. Sedangkan pengaruh tidak langsung dari kinerja karyawan melalui pelaksanaan kebijakan terhadap pelayanan prima di PDAM adalah sebesar 0,1998 atau 19,98 %, selain itu pengaruh tidak langsung dari kinerja karyawan melalui manajemen PDAM terhadap pelayanan prima di PDAM adalah sebesar bersifat negatif sebesar

0,3466 atau 34,66 %. Sehingga jumlah pengaruh total atau pengaruh langsung dan tidak langsung dari kinerja karyawan baik melalui pelaksanaan kebijakan dan manajemen PDAM terhadap pelayanan prima di PDAM Tirta Intan Garut adalah sebesar 0,8032 atau 80,32 %.

Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima di PDAM Tirta Intan Garut sebesar 0,8032 atau 80,32%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati sebesar 19,68%. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Prima di PDAM Tirta Intan Garut. Adapun faktor lain (*epsilon*) yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan, salah satu diantaranya adalah diduga penggunaan informasi teknologi (IT) sebagai mitra dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Untuk meningkatkan pelayanan, dapat dilakukan proses difusi inovasi pada bidang pekerjaan, yang dilakukan melalui tahapan penguatan pengetahuan, persuasi, keputusan, dan konfirmasi **Invalid source specified**. Lebih lanjut, peneliti merekomendasikan implementasi teknologi informasi untuk membantu pekerjaan. Teknologi informasi merupakan perangkat teknologi yang dapat membantu manusia dalam pekerjaannya, dengan mengelola data secara terpelihara, cepat, tepat, dan akurat (Aulawi et al., 2017; Tsabit et al., 2012; Bustomi et al., 2012; Ramdhani et al., 2016; Slamet et al., 2016; Ramdhani et al., 2006) di saat diperlukan untuk pengambilan keputusan.

4 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan air minum dan manajemen PDAM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dalam mewujudkan pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan di Kabupaten Garut.

Variabel pelaksanaan kebijakan air minum dinilai belum optimal karena adanya latar belakang permasalahan pada variabel pelaksanaan kebijakan air minum terkait berbagai temuan permasalahan pada variabel ini maka disarankan agar badan pengawas mengoptimalkan perannya sebagai kepanjangan tangan dari Bupati yang mempunyai tugas yang salah satunya memberikan pertimbangan dan saran kepada Bupati baik diminta atau tidak minta guna perbaikan dan pengembangan PDAM Tirta Intan Garut,

Manajemen PDAM, dinilai belum optimal terkait temuan permasalahan dalam dimensi pengawasan yaitu terdapat kelemahan mengenai para kurang tegasnya manajemen dalam memberikan sanksi terhadap karyawan yang melanggar SOP dan tupoksi. Dalam mengatasinya kelemahan tersebut maka secara operasional langkah yang harus dilakukan adalah:

- a. Manajemen dalam hal ini direktur harus segera mengevaluasi para para karyawan tersebut dan memastikan SOP dan tupoksi yang diberikan telah dijalankan dengan baik, itu bisa dilihat dari target yang diberikan manajemen, bilamana setelah evaluasi tersebut didapatkan pelanggaran maka pihak manajemen harus segera memberikan sanksi tersebut agar motivasi dan semangat karyawan tetap terjaga.
- b. Segera berlakukan *reward* dan *punnishment* terhadap seluruh karyawan tanpa terkecuali serta adil sehingga tujuan organisasi akan tercapai.

Dalam variabel kinerja karyawan, dalam dimensi hasil kerja terdapat kelemahan mengenai kualitas SDM yang ada di PDAM Tirta Intan Garut. Hal ini harus segera dicari solusinya yaitu:

- a. Dalam mengatasinya manajemen PDAM Tirta Intan Garut dapat memberikan pelatihan atau mengikutkan karyawan pada kegiatan pelatihan yang diadakan perpersami serta sering melakukan kerjasama dalam hal ini studi banding dengan PDAM-PDAM yang telah maju.
- b. Dan yang paling penting karyawan yang ikut ambil bagian dalam diklat tersebut mempunyai komitmen untuk menbagikan lagi ilmu yang didapatnya serta adil maksudnya yang menjadi peserta tidak karyawan yang itu-itu saja.

Dalam hal pelayanan prima, pada dimensi kualitas fungsional terdapat kelemahan mengenai sebagian karyawan PDAM Tirta Intan Garut dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan kurang ramah dan sopan. Kondisi ini menggambarkan memang dalam melayani pelanggan, karyawan belum menyadari sepenuhnya bahwa mereka adalah pelayan publik yang seharusnya menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang harus dilayani dengan ramah dan sopan.

- a. Ini mungkin saja terkait dengan masih kurangnya sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang pelayanan dan mengakibatkan pengaruh psikologis pada karyawan sehingga dalam melayani pelanggan terlihat kurang sopan dan ramah.
- b. Pembinaan karakter melalui pelatihan etika dalam bekerja sangat perlu dilakukan saat ini agar budaya turun temurun dalam hal pelayanan selama ini mulai berubah sehingga pelayanan prima yang diharapkan pemerintah daerah dan masarakat pelanggan dapat tercapai.

Saran untuk penelitian lebih lanjut, mengingat terdapat temuan penting pada penelitian serta keterbatasan dalam penelitian ini maka diharapkan pada masa yang akan datang berbagai pihak dapat meneliti lebih lanjut faktor lain (*epsilon*) dari variabel penelitian ini yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan air minum, manajemen PDAM, kinerja karyawan, dan pelayanan prima, terutama mengenai manajemen PDAM yang masih menjadi pokok permasalahan.

Daftar Pustaka

- Amin, A. S., & Ramdhani, M. A. (2006). Konfigurasi Model untuk Sistem Pendukung Keputusan. *Majalah Ilmiah Ekonomi Komputer*, 16(1), 11-19.
- Aulawi, H., Ramdhani, M. A., Slamet, C., Ainissyifa, H., & Darmalaksana, W. (2017). Functional Need Analysis of Knowledge Portal Design in Higher Education Institution. *International Journal of Soft Computing*, 12(2), 132-141.
- Bustomi, Y., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Sebaran Tempat Riset Teknologi Informasi di Kota Garut. *Jurnal Algoritma*, 9(1), 1-7.
- Iskandar, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Puspaga.
- Iskandar, J. (2016). *Manajemen Publik*. Bandung: Puspaga.
- Pamoragung, A., Suryadi, K., & Ramdhani, M. A. (2006). Enhancing the Implementation of e-Government in Indonesia Through the High-Quality of Virtual Community and Knowledge Portal. *6th European Conference on e-Government* (pp. 341-347). Marburg: Academic Conferences Limited.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, R. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik, 11*(1), 1-12.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science, 3*(1), 47-56.
- Ramdhani, M. A. (2013). *Metodologi Penelitian dalam Riset Teknologi Informasi*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Ramdhani, M. A., & Ramdhani, A. (2014). Verification of Research Logical Framework Based on Literature Review. *International Journal of Basic and Applied Science, 3*(2), 11-19.
- Ramdhani, M. A., & Ramdhani, A. (2016). *Penelitian Pemasaran*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5*(9), 1099-1104.
- Ramdhani, M. A., Suryadi, K., & Susantosa, P. (2006). Telematic Policy Analysis in Developing Countries: A Case Study in Garut District-indonesia. *Journal of Applied Sciences Research, 2*(1), 58-66.
- Slamet, C., Rahman, A., Ramdhani, M. A., & Darmalaksana, W. (2016). Clustering the Verses of the Holy Qur'an using K-Means Algorithm. *Asian Journal of Information Technology, 15*(24), 5159-5162.
- Tjiptono, F. (2009). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsabit, A., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Pengembangan Ganesha Digital Library untuk Membuat Situs Jurnal. *Jurnal Algoritma, 9*, 1-10.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi: Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.