Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN PERSEROAN DAERAH PT. AIR MINUM SANGGAM BALANGAN

Ardiansyah[1], Akhmad Berkatillah[2] , Jumadi[3]
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Amuntai
e-mail: ardileboy2@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja karyawan dapat dinilai dari indikator kinerja yang berfungsi sebagai ukuran dalam keberhasilan kerja individu. Melalui pengukuran kinerja karyawan, organisasi bisa memahami seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Penanganan keluhan pelanggan yang lambat, Disiplin karyawan masih rendah, dan Masih kurangnya jumlah karyawan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami Bagaimana Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 10 orang. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan tenik analisis data meliputi reduksi data, penarikan kesimpulan, sampai uji kredibilitas data. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kinerja pegawai di Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan cukup baik, hal ini dilihat dari indikator: *pertama*, indikator keterampilan karyawan sudah baik, karyawan PDAM sudah baik dalam menyampaikan informasi. *Kedua,* indikator kemampuan karyawan cukup baik, namun kalau banyak laporan masuk, penanganannya tidak bisa langsung dilakukan. *Ketiga*, indikator persepsi karyawan cukup baik, tapi perlu ditingkatkan lagi. *Keempat*, indikator jumlah unit masih kurang baik, jumlah petugas terbatas. *Kelima,* indikator siklus aktivitas cukup baik, tapi ada pekerjaan menumpuk membuat pekerjaan tidak bisa diselesaikan. *Keenam*, indikator menyelesaikan pekerjaan tepat waktu belum baik, banyaknya laporan membuat penanganannya lambat. *Ketujuh,* indikator memaksimalkan waktu dengan aktivitas lain cukup baik, kalau muncul permasalahan secara tiba-tiba, karyawan tidak bisa langsung mengerjakannya. *Kedelapan,* indikator menaikkan hasil sudah baik. *Kesembilan*, indikator memaksimalkan sumber daya cukup baik, tapi perlu ditambah lagi kendaraan operasional. *Kesepuluh*, indikator melaksanakan fungsi kerja sudah baik. *Kesebelas*, indikator karyawan bertanggungjawab sudah baik. Faktor pendukung pelatihan dan pengembangan diri, Tanggung Jawab Karyawan. Dan faktor penghambat kurangnya jumlah karyawan, dan belum terselesaikannya pekerjaan dengan tepat waktu. Guna meningkatkan kinerja karyawan, disarankan Kepada Direktur Umum agar menambah sumber daya manusia khususnya pada bagian teknis.

Kata Kunci:. Kinerja Karyawan, Perusahaan Daerah Air Minum

ABSTRACT

Employee performance can be assessed using performance indicators, which serve as benchmarks for an individual's work achievements. Through performance measurement, an organization can determine the level of employee performance and subsequently provide feedback based on the results. This research was motivated by issues such as slow handling of customer complaints, low employee discipline, and a shortage of staff. The study aims to examine the employee performance at the Regional Water Utility Company of Balangan Regency and the factors influencing it. This research employs a descriptive-qualitative approach. Data was gathered from a sample of 10 individuals selected via purposive sampling. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. The collected data was analyzed using techniques comprising data reduction, data presentation, conclusion drawing or verification, and a test of data credibility. The research results indicate that the employee performance at the Balangan Regency Regional Water Utility Company (PDAM) is quite good. This is evidenced by the following indicators: First, regarding work quality, the employees' service delivery skills, general capabilities, and self-perceptions are all rated positively. Second, regarding work quantity, the number of units within the agency is considered inadequate, though the completion rate of activity cycles is satisfactory. Third,

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

regarding timeliness, the ability to complete work on schedule is not yet optimal, although the utilization of available time for other activities is satisfactory. Fourth, regarding effectiveness, the ability to increase unit output through resource utilization and the maximization of organizational resource usage are both rated positively. Fifth, regarding work commitment, the execution of job functions and the employees' sense of responsibility toward the company are both satisfactory. Influencing factors include supporting elements such as training and professional development, employee responsibility and commitment, and inter-employee cooperation and coordination; conversely, inhibiting factors include insufficient staffing, failure to complete work on time, and work interruptions caused by other activities. To enhance employee performance, it is recommended that the General Director increase human resources, particularly in the technical division

***Keywords**: Employee Performance, Local Water Company*

PENDAHULUAN

Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan adalah Badan Usaha Milik Daerah. PT. Air Minum Sanggam Balangan merupakan perusahaan yang menyediakan layanan air kepada masyarakat, di mana air adalah sumber daya alam yang dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari dan merupakan kebutuhan pokok bagi semua makhluk hidup, termasuk manusia, hewan, dan tumbuhan. Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan dapat didirikan di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di Indonesia. PT. Air Minum Sanggam Balangan adalah perusahaan daerah yang berfungsi sebagai rekomendasi penyedia air bersih dan pemantauan dan pemantauan oleh aparat Eksekutifdan legislatif daerah. Di Kabupaten Balangan sendiri memiliki sebuah Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan yang dibuat berdasarkan Berita Acara Pemisahan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan PDAM Kabupaten Balangan serta Penyerahan Aset dan Personel pada tanggal 6 April 2004. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM Kabupaten Balangan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat, yang mencakup penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana, serta pendistribusian.

Kinerja kelembagaan merujuk pada peran aktif individu di dalamnya yang tercermin dari hasil pelaksanaan tugas yang diemban. Kinerja diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai baik dari segi kualitas maupun kuantitas oleh 1 2 seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diamanahkan oleh atasan. Gibson menyatakan bahwa kinerja berkaitan dengan sejauh mana seseorang berhasil dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan yang telah ditentukan, kinerja dianggap baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Kinerja karyawan dapat dinilai dari indikator kinerja yang menjadi ukuran dalam mencapai hasil kerja individu. Melalui pengukuran kinerja karyawan, organisasi dapat memahami sejauh mana kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan umpan balik terhadap hasil tersebut, mendorong perbaikan, dan mengambil keputusan untuk memastikan organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan kompetitif.

Berdasarkan observasi dilapangan diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan di antaranya adalah Penanganan keluhan pelanggan yang lambat, Disiplin karyawan masih rendah, dan Masih kurangnya jumlah karyawan dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan yang harus dilaksanakan.

Kinerja merupakan pengertian dari kata performa adapun yang menjelaskan bahwa performa adalah hasil dari usaha atau pencapaian kerja. Namun, kinerja sejatinya memiliki makna yang lebih komprehensif, tidak hanya sebatas hasil kerja, tetapi juga mencakup proses pelaksanaan pekerjaan. Kinerja atau performa mencerminkan sejauh mana suatu program telah dilaksanakan dengan baik kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi arti kinerja sebenarnya berasal dari kata kata job performance disebut juga actual performance atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seorang guru banyak di definisi atau pengertian dari kinerja yang dikatakan oleh para ahli tetapi semua memiliki kesamaan dalam arti dan makna kinerja tersebut.

Karyawan adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

atau pegawai tenaga kerja yang tidak tetap atau lepas berdasarkan kesepakatan kerja, baik dalam bentuk tertulis maupun lisan. Karyawan bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan dalam posisi atau kegiatan tertentu dengan menerima imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditentukan oleh pemberi kerja. Karyawan adalah individu yang melakukan pekerjaan dalam posisi di instansi pemerintah, perusahaan milik negara, atau perusahaan milik daerah.

Robbins mengemukakan bahwa ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan (Novia et al., 2021, p. 6) :

1. Kualitas Kerja

   Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.
2. Kuantitas Kerja

   Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktivitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.
3. Ketepatan Waktu

   Menyelesaikan aktivitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktivitas lain.
4. Efektivitas

   Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.
5. Komitmen

   Tingkat di mana seorang karyawan mampu melaksanakan fungsi kerja dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan dikenal sebagai komitmen.

Beragam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tentunya memerlukan kriteria yang jelas, karena setiap jenis pekerjaan memiliki standar yang berbeda dalam mencapai tujuan. Dengan adanya jenis pekerjaan yang menantang, prosedur operasi standar yang ditentukan harus dilaksanakan. Keberhasilan pencapaian kinerja yang dihasilkan oleh organisasi sangat bergantung pada tingkat kinerja pegawai, baik secara individu maupun kelompok. Kinerja dalam konteks ini dapat dievaluasi melalui instrumen yang dikembangkan dalam studi yang berkaitan dengan ukuran kinerja secara umum, yang kemudian diinterpretasikan ke dalam penilaian perilaku dasar yang mencakup berbagai aspek seperti: kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, serta pendapat atau pernyataan yang disampaikan.

PT. Air Minum Sanggam Balangan sebagai lembaga pemerintah yang berbentuk perusahaan daerah memiliki karakteristik yang diatur dalam pasal 5 UU No. 5 / 1962, sebagai Perusahaan Daerah, merupakan satu kesatuan produksi yang bertujuan memberikan jasa, menyelenggarakan manfaat umum, dan meningkatkan pendapatan. Menurut Undang-Undang No.5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah, perusahaan daerah didefinisikan sebagai badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan menambah pendapatan daerah. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

METODE

Lokasi penelitian ini adalah di Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan. Jl. Ahmad Yani No. 31 Paringin Kota Kabupaten Balangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, dan aktivitas sosial, serta sikap, dan lain sebagainya. Data dikumpulkan melalui observasi yang teliti, termasuk penjelasan dalam konteks yang jelas, dilengkapi dengan catatan hasil wawancara yang dalam , serta hasil analisis terhadap dokumen.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu tipe penelitian yang menjelaskan, merangkum berbagai keadaan, situasi, atau fenomena yang menjadi objek penelitian yang didasarkan pada fakta-fakta yang terdapat di lapangan. Dengan memanfaatkan tipe penelitian ini peneliti ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan.

Sumber data dipilih dengan cara *purposive sampling*. Pemilihan sampel sumber data dalam skripsi ini masih bersifat sementara dan akan berlanjut berkembang setelah peneliti mulai berada di lapangan. Pada tahap awal, saat peneliti baru memasuki lapangan, sampel sumber data dipilih dari orang yang memiliki pengaruh dan kekuasaan memiliki otoritas pada situasi sosial atau obyek yang diteliti, sehingga mampu "membukakan pintu" Tempat-tempat apa yang akan dijadikan lokasi pengumpulan data oleh peneliti. Karena itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengambilan sumber data secara *purposive sampling* yang Digunakan untuk meneliti hubungan antar individu dalam kelompok yang dekat, melalui pertukaran informasi berpindah ke kalangan tertentu . Awalnya hanya ada satu orang atau dua orang, tetapi karena dua orang tersebut merasa belum cukup puas dengan data yang diperoleh , peneliti kemudian mencari orang lain yang dianggap lebih tahu dan bisa melengkapi informasi yang telah diberikan oleh dua orang sebelumnya.

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Apabila peneliti tidak paham cara pengumpulan data, maka data yang diperoleh tidak akan sesuai dengan standar yang diperlukan. Pengumpulan data bisa dilakukan di berbagai situasi, dari berbagai sumber, dan dengan berbagai metode. Dalam penelitian kualitatif , data dikumpulkan di lingkungan alami , dari sumber primer, dan metode pengumpulan data yang digunakan lebih banyak melibatkan observasi dengan partisipasi aktif, wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumen.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori menurut Robbins (Novia et al., 2021, p. 6). Yang mengemukakan bahwa ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu : Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efeltivitas, dan Komitmen.

1. Kualitas Kerja

   Kualitas kerja adalah kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja. Untuk mengetahui kualitas kerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan, penulis menggunakan indikator sebagai berikut :

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

a. Keterampilan Karyawan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dapat dikatakan baik. Keterampilan tersebut tidak hanya terlihat pada kemampuan memberikan informasi kepada pelanggan, tetapi juga pada kemampuan teknis dalam menangani gangguan distribusi air, memperbaiki kebocoran pipa, melakukan pengecekan jaringan, pemasangan sambungan baru, serta menyelesaikan berbagai pekerjaan operasional mengacu pada standar prosedur operasional yang ada. Selain itu, adanya sertifikat pelatihan dari karyawan PDAM yang membuktikan bahwa karyawan telah melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan mereka.

b. Kemampuan Karyawan

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan sudah bisa dibilang cukup baik. Karyawan yang telah mampu menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, adanya alur pelayanan yang jelas, mulai dari penerimaan laporan keluhan pelanggan hingga proses tindak lanjut di lapangan. Karyawan pada bagian pelayanan tampak sigap dalam menerima laporan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi. Namun adanya keterlambatan dalam penanganan keluhan pelanggan, terutama ketika jumlah laporan yang masuk cukup banyak.

c. Persepsi Karyawan

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan sudah bisa dibilang cukup baik. Karyawan yang dilapangan sudah merespon segala suatu keluhan masyarakat, mereka juga melakukan evaluasi kinerja secara rutin, jadi karyawan punya gambaran apakah pekerjaan mereka sudah sesuai standar atau belum. Secara umum pekerjaan yang di hasilkan oleh karyawan sudah cukup bagus akan tetapi perlu ditingkatkan lagi agar masalah yang sudah ditangani, tidak lagi muncul gangguan yang sama dikemudian hari.

2. Kuantitas Kerja

kuantitas kerja adalah jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktivitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas. Untuk mengetahui kuantitas kerja karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan, penulis menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Jumlah yang dinyatakan dalam unit

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa jumlah unit yang ada pada Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan masih kurang. Dibagian teknis, jumlah petugas yang melakukan penanganan gangguan terbatas dibandingkan dengan luasnya wilayah pelayanan. Dalam beberapa situasi, petugas harus berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain untuk menangani beberapa laporan sekaligus.

b. Siklus Aktivitas yang Diselesaikan

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa siklus aktivitas yang diselesaikan dapat dikatakan cukup baik, aktivitas kerja telah berjalan sesuai prosedur dan tahapan yang telah ditentukan perusahaan, karyawan berusaha menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas agar pelayanan kepada masyarakat dapat kembali

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

normal. Hanya saja kadang ada pekerjaan yang menumpuk membuat pekerjaan tidak bisa diselesaikan sekaligus.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah menyelesaikan aktivitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari target waktu yang dicapai dalam penyelesaian tugas yang diberikan serta bagaimana cara karyawan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktivitas karyawan lain seperti pelatihan, dan pengembangan diri. Untuk mengetahui ketepatan waktu karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan, penulis menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu belum baik, meski karyawan berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu, tetapi karena banyaknya laporan keluhan yang masuk, kondisi teknis, dan jarak lokasi pekerjaan yang cukup jauh membuat penanganan keluhan menjadi agak terlambat.

b. Memaksimalkan waktu dengan aktivitas lain

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa karyawan dalam memaksimalkan waktu dengan aktivitas lain cukup baik, mereka bekerja sesuai dengan tupoksi nya masing-masing dengan semaksimal mungkin, hanya saja untuk dibagian lapangan kalau muncul permasalahan secara tiba-tiba, karyawan yang ada kegiatan dirumah atau di tempat lain menjadi tidak bisa langsung mengerjakan pekerjaannya. Dan juga masih terdapat karyawan yang datang terlambat ke kantor.

4. Efektivitas

Efektivitas adalah menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada. Untuk mengetahui efektivitas karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan, penulis menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa efektivitas karyawan dalam menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dapat dikatakan sudah baik, untuk meningkatkan produktivitas, mereka mengikuti pelatihan-pelatihan, kemudian para karyawan selalu berkomunikasi agar dapat dengan mudah menjalankan perkerjaannya dan saling bekerja sama untuk mendukung kelancaran pekerjaan.

b. Memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas karyawan dalam memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi dapat dikatakan cukup baik, dari segi kendaraan operasional, peralatan kerja, dan sumber daya, karyawan sudah berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan dengan lancar walaupun secara sumber daya manusianya kami masih kurang.

5. Komitmen Kerja

Komitmen kerja merupakan tingkat dimana seorang karyawan dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggungjawabnya terhadap instansi atau perusahaan disebut dengan komitmen.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Karyawan melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan fungsinya, dan memiliki kewajiban untuk memenuhi standar dan kebijakan yang ditetapkan oleh instansi. Untuk mengetahui komitmen kerja karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan, penulis menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Menjalankan fungsi kerja

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah melakukan fungsi kerja dengan baik sesuai dengan peraturan yang ada. Dibagian kantor mereka menerima laporan pelanggan, melakukan pencatatan administrasi, serta meneruskan laporan kepada bagian teknis untuk ditindaklanjuti, dan dibagian lapangan datang langsung ke lokasi untuk melakukan pengecekan hingga proses perbaikan jaringan distribusi air.

b. Tanggung jawab terhadap instansi

Dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah bertanggungjawab terhadap perusahaan dengan menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan dan menerapkannya di lapangan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan yaitu :

1. Faktor Pendukung

a. Pelatihan dan Pengembangan Diri

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, faktor yang dapat mendorong kinerja karyawan adalah pelatihan atau bimbingan teknis yang mereka ikuti. Bimbingan teknis tersebut berkaitan dengan pelatihan teknis lapangan, penggunaan peralatan kerja, pelayanan pelanggan, administrasi, keselamatan kerja, maupun pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan disiplin dan etos kerja untuk mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi.

b. Tanggung Jawab dan Komitmen Karyawan

Faktor pendukung kinerja karyawan selanjutnya adalah karyawan bertanggung jawab dan berkomitmen atas pekerjaan mereka. Tanggung jawab mencerminkan kesadaran karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, sedangkan komitmen menunjukkan kesungguhan dan loyalitas karyawan dalam menjalankan pekerjaan demi mencapai tujuan organisasi.

c. Kerja Sama dan Koordinasi Antar Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara, dan obervasi peneliti, Pada saat pelaksanaan pekerjaan di kantor, karyawan saling berkoordinasi dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan, administrasi, maupun kegiatan operasional perusahaan. Pada bagian teknis dan lapangan, peneliti melihat adanya kerja sama antar petugas dalam menangani gangguan distribusi air dan perbaikan jaringan. Petugas terlihat saling membantu dalam proses pengecekan lokasi, penggunaan peralatan kerja, serta pelaksanaan perbaikan.

d. Penggunaan Sumber Daya Organisasi

Faktor pendukung kinerja karyawan selanjutnya adalah penggunaan sumber daya organisasi, yang mana karyawan PDAM menggunakan sumber daya yang ada dengan cara yang efektif dan efisien untuk menghasilkan pekerjaan atau pelayanan yang optimal. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa tenaga kerja, waktu, peralatan, fasilitas operasional, maupun anggaran yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

2. Faktor Penghambat
   a. Kurangnya Jumlah Karyawan

      Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan yang ada pada Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan masih kurang. terlebih lagi dibagian teknis, jumlah petugas yang melakukan penanganan gangguan terbatas dibandingkan dengan luasnya wilayah pelayanan PT. Air Minum Sanggam Balangan. Dalam beberapa situasi, petugas harus berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain untuk menangani beberapa laporan sekaligus.

   b. Belum Terselesaikannya Pekerjaan Dengan Tepat Waktu

      Berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis bahwa yang menghambat kinerja karyawan adalah belum terselesaikannya pekerjaan dengan tepat waktu, kalau dihari itu banyak laporan yang masuk, mereka akan kewalahan karena harus berpindah-pindah ke banyak lokasi, hal menyebabkan pelayanan air kepada masyarakat terkadang belum dapat kembali normal dalam waktu cepat.

   c. Terganggunya Waktu Kerja Dengan Aktivitas Lain

      Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat karyawan adalah terganggunya waktu kerja dengan aktivitas lain,, mereka bekerja sesuai dengan tupoksi nya masing-masing dengan semaksimal mungkin, hanya saja untuk dibagian lapangan kalau muncul permasalahan secara tiba-tiba, karyawan yang ada kegiatan dirumah atau di tempat lain menjadi tidak bisa langsung mengerjakan pekerjaannya. Dan juga masih terdapat karyawan yang datang terlambat ke kantor.

SIMPULAN

Secara keseluruhan Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan dapat dikatakan cukup baik, hal ini dilihat dari indikator:

a. Pada aspek kualitas kerja dengan indikator keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dapat dikatakan sudah baik, Hal ini dapat dilihat dari bagaimana cara karyawan dalam menyampaikan informasi kepada konsumen dan bisa memberikan saran dan masukan saat terjadinya permasalahan. Berikutnya pada indikator kemampuan para karyawan sudah bisa dibilang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari Karyawan yang telah mampu menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, namun karena keterbatasan personel jadi ketika ada banyak laporan masuk secara bersamaan, penanganannya tidak bisa langsung dilakukan semuanya, sehingga ada keterlambatan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Berikutnya pada indikator persepsi karyawan sudah bisa dibilang cukup baik. Karyawan yang dilapangan sudah merespon segala suatu keluhan masyarakat, mereka juga melakukan evaluasi kinerja secara rutin, jadi karyawan punya gambaran apakah pekerjaan mereka sudah sesuai standar atau belum.
b. Pada aspek kuantitas kerja dengan indikator jumlah unit yang ada dalam instansi masih kurang, jumlah petugas yang melakukan penanganan gangguan terbatas dibandingkan dengan luasnya wilayah pelayanan PT. Air Minum Sanggam Balangan. Dalam beberapa situasi, petugas harus berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain untuk menangani beberapa laporan sekaligus. Berikutnya pada indikator siklus aktivitas yang diselesaikan cukup baik, aktivitas kerja telah berjalan sesuai prosedur dan tahapan yang telah ditentukan perusahaan, karyawan berusaha menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas agar pelayanan kepada masyarakat dapat kembali

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

normal. Hanya saja kadang ada pekerjaan yang menumpuk membuat pekerjaan tidak bisa diselesaikan sekaligus.

c. Pada aspek ketepatan waktu dengan indikator menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu belum baik, meski karyawan berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu, tetapi karena banyaknya laporan keluhan yang masuk membuat penanganan keluhan menjadi agak terlambat. Berikutnya pada indikator memaksimalkan waktu yang ada dengan aktivitas lain cukup baik, mereka bekerja sesuai dengan tupoksi nya masing-masing dengan semaksimal mungkin, hanya saja untuk dibagian lapangan kalau muncul permasalahan secara tiba-tiba, karyawan yang ada kegiatan dirumah atau di tempat lain menjadi tidak bisa langsung mengerjakan pekerjaannya.
d. Pada aspek efektivitas dengan indikator menaikkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya dapat dikatakan sudah baik, untuk meningkatkan produktivitas, mereka mengikuti pelatihan-pelatihan, kemudian para karyawan selalu berkomunikasi agar dapat dengan mudah menjalankan perkerjaannya dan saling bekerja sama untuk mendukung kelancaran pekerjaan. Berikutnya pada indikator memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi dapat dikatakan cukup baik, karyawan menggunakan fasilitas operasional seperti kendaraan dinas, peralatan perbaikan jaringan, dan perlengkapan kerja lapangan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hanya saja perlu ditambah lagi kendaraan operasional agar proses penyelesaian pekerjaan bisa langsung di beberapa tempat sekaligus.
e. Pada aspek komitmen kerja dengan indikator melaksanakan fungsi kerja sudah baik, karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai alur dan tahapan kerja yang telah ditentukan, seperti menerima laporan pelanggan, melakukan pencatatan administrasi, serta meneruskan laporan kepada bagian teknis untuk ditindaklanjuti. Berikutnya pada indikator karyawan sudah bertanggungjawab terhadap perusahaan sudah baik, dilihat dari segi pelaksanaan tugas di lapangan, karyawan selalu menjalankan tugas yang diberikan dengan baik.

Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan terdiri dari faktor pendukung yaitu:

a. Faktor Pendukung
   1) Pelatihan dan Pengembangan Diri. Karyawan meningkatkan kinerja mereka melalui pelatihan dan pengembangan diri melalui pelatihan yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Pelatihan dan pengembangan diri bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja karyawan agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara lebih efektif dan profesional.
   2) Tanggung Jawab dan Komitmen Karyawan. Bahan Tanggung jawab mencerminkan kesadaran karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, sedangkan komitmen menunjukkan kesungguhan dan loyalitas karyawan dalam menjalankan pekerjaan demi mencapai tujuan organisasi.
   3) Kerja Sama dan Koordinasi Antar Karyawan. Kerja sama antar karyawan telah terjalin dengan baik dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Komunikasi dan koordinasi selalu dilakukan antar bagian dalam menyelesaikan berbagai tugas dan tanggung jawab perusahaan.
   4) Penggunaan Sumber Daya Organisasi. penggunaan sumber daya organisasi, dari segi kendaraan operasional, peralatan kerja, dan sumber daya, karyawan sudah berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan dengan lancar.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

b. Faktor Penghambat
   1) Kurangnya Jumlah Karyawan. Jumlah petugas yang melakukan penanganan gangguan terbatas dibandingkan dengan luasnya wilayah pelayanan PT. Air Minum Sanggam Balangan.
   2) Belum Terselesaikannya Pekerjaan Dengan Tepat Waktu. karena banyaknya laporan keluhan yang masuk membuat penanganan keluhan menjadi terlambat.
   3) Terganggunya Waktu Kerja Dengan Aktivitas Lain. Kalau muncul permasalahan secara tiba-tiba, karyawan yang ada kegiatan dirumah atau di tempat lain menjadi tidak bisa langsung mengerjakan pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M. (2018) *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Anonim (2015) "Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum."

Ilmi, B. (2018) "Kinerja Pegawai Kontrak pada Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Selatan," *Kinerja Pegawai Kontrak pada Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Selatan*.

Sagita, S.D. (2024) "Kinerja Penyuluh Pertanian pada Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah."

Sugiyono (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia Tentang Penilaian Kerja*. Bandung.

Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif.* Bandung.