

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-4 di dunia, dengan total penduduk tahun 2022 menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebanyak lebih dari 275 juta jiwa. Jumlah penduduk ini dapat dilihat melalui data dari *website* Dukcapil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri, n.d.). Jumlah penduduk Indonesia yang banyak ini tentu akan menimbulkan berbagai macam masalah sosial, politik, maupun ekonomi. Salah satu contoh masalah sosial yang masih sering dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat Indonesia adalah ketersediaan air bersih yang masih belum merata di seluruh pelosok Indonesia, bahkan di beberapa tempat kualitas air bersihnya masih buruk.

Air bersih merupakan kebutuhan utama makhluk hidup, namun masih menjadi permasalahan di berbagai tempat di dunia, sehingga termasuk ke dalam salah satu tujuan perwujudan dari *Sustainable Development Goals* (SDGs). *Sustainable Development Goals* merupakan agenda pembangunan dunia kelanjutan, dari *Millennium Development Goals* (MDGs) yang disepakati 189 kepala Negara dari sebanyak 189 negara Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). SDGs disahkan pada 25 September 2015, dengan 17 tujuan dari SDGs yang diharapkan dicapai hingga tahun 2030 yaitu: 1) Tidak ada kemiskinan; 2) Tidak ada kelaparan; 3) Kesehatan yang baik; 4) Kualitas pendidikan; 5) Kesetaraan gender di

pendidikan; 6) Air bersih dan sanitasi; 7) Energi yang dapat diperbarui; 8) Pekerjaan yang bagus dan pertumbuhan ekonomi; 9) Inovasi dan infrastruktur; 10) Mengurangi ketidaksamaan atau kesenjangan; 11) Kota dan pemukiman yang berkelanjutan; 12) Konsumsi yang bertanggung jawab; 13) Aksi penanganan iklim; 14) Kehidupan bawah laut/ekosistem laut; 15) Ekosistem darat; 16) Perdamaian dan keadilan; 17) Kerjasama Global (United Nations Environment Programme, n.d.).

Air bersih merupakan sumber daya air yang wajib tersedia di manapun, karena air bersih berfungsi untuk memenuhi kebutuhan urjen harian masyarakat yang harus sesuai dengan kualitas yang sesuai syarat kesehatan air bersih dari Kementerian Kesehatan serta jika dimasak, air bersih dapat diminum (Kementerian Kesehatan, n.d.). Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Persyaratan dan Pengawasan Kualitas Air Minum menguraikan persyaratan mengenai kualitas air bersih yang layak dikonsumsi, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan Bakteriologis = Jumlah total *escherichia coli* atau *fecal coli* dan total bakteri koliform tidak boleh melebihi per-100 ml sampel.
2. Persyaratan Kimia = Air tidak boleh mengandung bahan kimia yang berbahaya bagi kesehatan manusia. Parameter ini mencakup bahan anorganik, organik, pestisida, serta zat desinfektan dan hasilnya.
3. Persyaratan Radioaktivitas = Kadar aktivitas gross alfa dan gross beta dalam air minum tidak boleh melebihi batas maksimal yang ditetapkan.
4. Persyaratan Fisik = Kondisi fisik air yang dapat diamati dan dirasakan, termasuk warna, rasa, aroma, suhu, dan kekeruhan.

Syarat lain dari kualitas air bersih menurut SK Menkes No. 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum terkait kualitas air bersih adalah air yang digunakan untuk sanitasi, yang dijabarkan sebagai berikut:

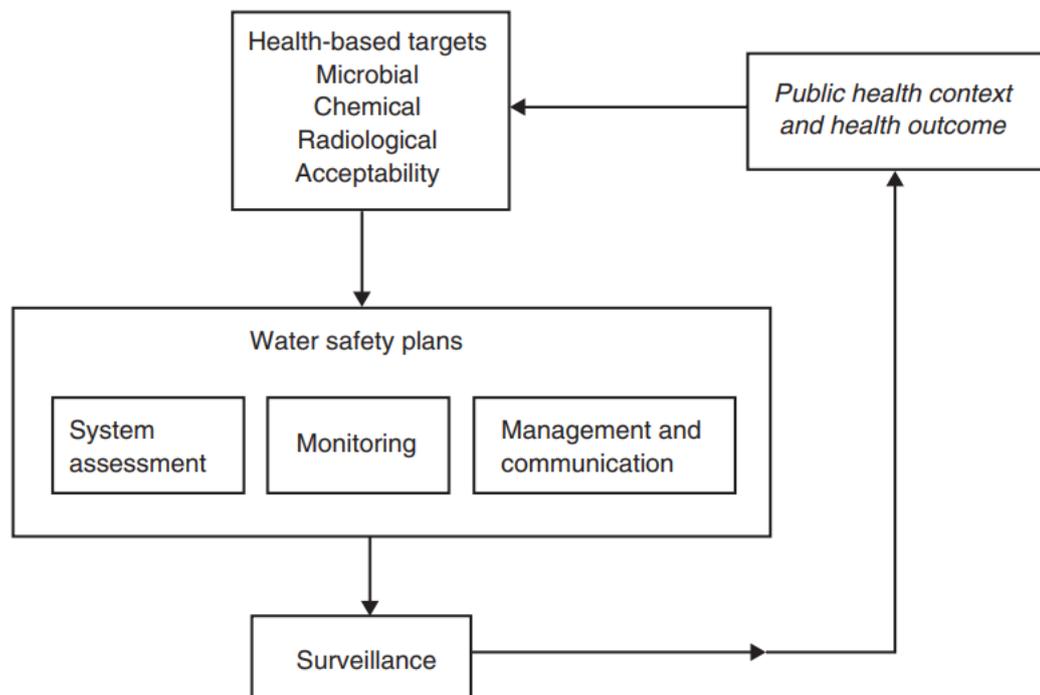
1. Air harus bersih dari pencemaran, tidak terkontaminasi oleh binatang pembawa penyakit atau tempat berkembangbiaknya vektor dan binatang pembawa penyakit.
2. Jika menggunakan wadah, wadah air harus dibersihkan secara teratur setidaknya satu kali dalam seminggu.
3. Harus terhindar dari kemungkinan kontaminasi, seperti tidak adanya hubungan pipa silang antara saluran air minum dan saluran limbah di bawah tanah jika sumber air berasal dari pipa. Jika sumber air adalah sumur, harus dijaga agar tidak terkontaminasi oleh limbah domestik atau industri. Penggunaan bahan kimia untuk pengelolaan air harus memperhatikan jenis dan dosis yang tepat.

Penyediaan air bersih di Indonesia dijamin oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa hak atas air merupakan hak asasi manusia. Hak air bersih dan sehat memiliki dimensi yang cukup luas, yaitu lingkungan hidup dan hak asasi manusia. Namun seiring dengan kemajuan masyarakat dan perekonomian, polusi *point source*, polusi *non-point source*, dan polusi udara memperburuk kualitas air. Maka dari itu perwujudan kualitas air minum yang tinggi memerlukan upaya pengendalian terpadu di seluruh titik sepanjang rantai pasokan mulai dari pengelolaan daerah tangkapan air dan perlindungan sumber daya air, seluruh

pengolahan, penyimpanan dan distribusi, serta sistem perpipaan rumah (Addisie, 2022; Gray, 2008).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan air untuk sehari-hari, *World Health Organizations (WHO)* telah mengusulkan kerangka pengelolaan preventif untuk memastikan air minum yang aman sebagai berikut:

Pengelolaan Air Minum menurut Standar WHO



Gambar 1.1 Framework Pengelolaan Air Minum berdasarkan Standar WHO

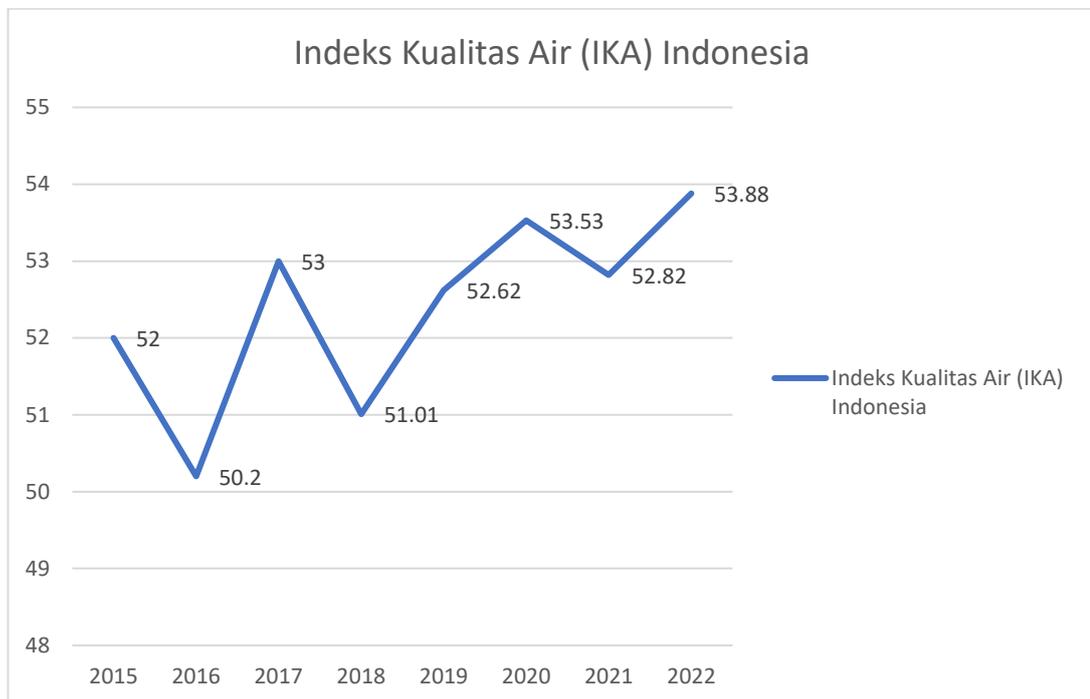
Sumber: *World Health Organizations (WHO)*

Berdasarkan *framework* tersebut dapat dijelaskan bahwa pengelolaan air minum harus berbasis kesehatan yang kemudian memastikan jika target sistem pengelolaan air kepada masyarakat dapat dipenuhi secara berkelanjutan. Apabila

pengelolaan air sudah sampai kepada masyarakat maka diperlukan pemantauan operasional, dapat berupa pengawasan independen terhadap keseluruhan sistem, prosedur penilaian dan pemantauan dalam rencana pengelolaan (Gray, 2008).

Sesuai dengan penjelasan dari *World Health Organizations* (WHO), langkah yang diambil oleh Pemerintah Indonesia untuk menangani permasalahan air bersih adalah dengan menyediakan layanan air bersih melalui berbagai entitas seperti Perusahaan Air Minum (PAM), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Badan Pengelola Air Minum (BPAM), dan perusahaan swasta lainnya. PDAM, yang merupakan salah satu perusahaan yang umumnya ditemui, merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Langkah ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 yang mengatur Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada PDAM. Secara keseluruhan, tujuan utama PDAM adalah untuk menyediakan air bersih kepada masyarakat dan memantau kualitas air yang disalurkan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan air bersih di masyarakat, mengingat indeks kualitas air bersih yang ada di Indonesia berdasarkan data Indeks Kualitas Air (IKA) dari Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) Indonesia masih masuk pada level sedang (KLHK, n.d.)(Shilvina, n.d.). Secara lebih rinci, dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Indeks Kualitas Air Indonesia

Sumber: Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) Indonesia 2023

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa pada tahun 2015, Indeks Kualitas Air Bersih di Indonesia sebesar 52 poin yang berarti kualitas air di Indonesia memasuki level sedang, kemudian menurun sebesar 1,8 pada tahun 2016 yaitu hanya 50,2 poin yang menyentuh titik terendah selama 7 tahun terakhir. Pada 2017, Indeks Kualitas Air Bersih naik kembali menjadi 53 poin, namun mengalami penurunan lagi pada 2018 yang hanya sebesar 51,01 poin. Pada tahun 2019 dan 2020, Indeks Kualitas Air Bersih mengalami tren kenaikan secara berturut-turut yaitu 52,62 poin dan 53,53 poin. Sayangnya pencapaian ini tidak bertahan lama, karena pada tahun 2021 mengalami penurunan lagi sebesar 0,71 poin sehingga hanya 52,82 poin. Hingga akhirnya pada tahun 2022, Indeks Kualitas Air Bersih menyentuh angka tertinggi meskipun masih ke dalam kategori sedang sepanjang 7

tahun terakhir yaitu sebesar 53,88 poin. Secara keseluruhan, Indeks Kualitas Air Bersih di Indonesia masih belum stabil dan mengalami naik turun.

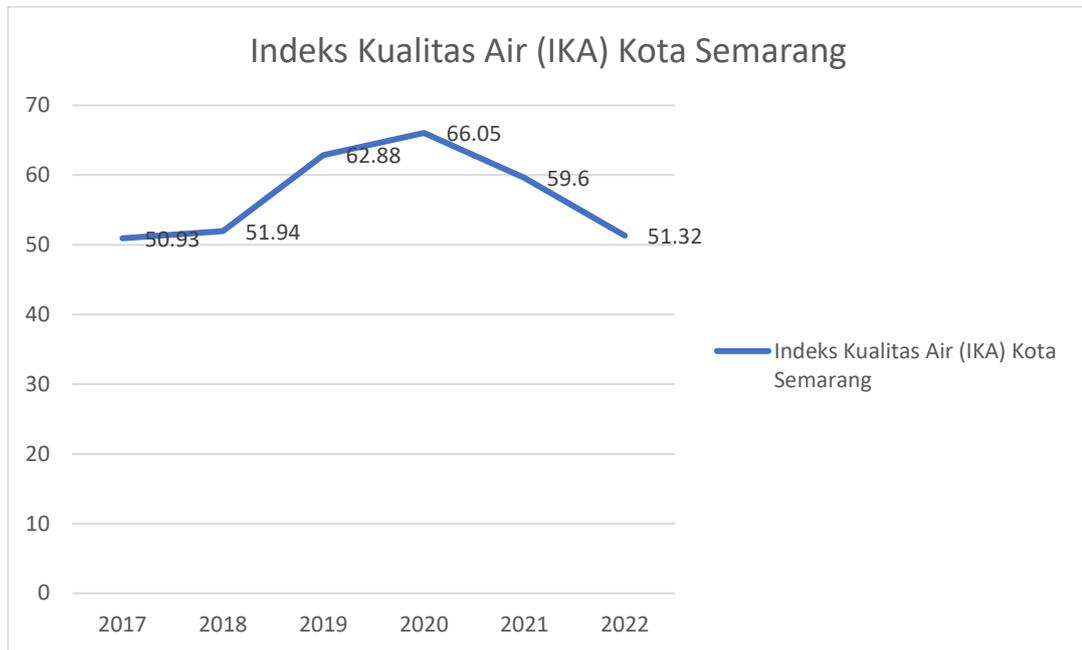
Indeks Kualitas Air (IKA) menurut Direktorat Jenderal Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan (Direktorat Jenderal Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan, 2019) berfungsi sebagai:

- a. Menyediakan petunjuk tentang kondisi kesehatan lingkungan air pada titik-titik yang berbeda dan dapat digunakan untuk memantau perubahan dari waktu ke waktu.
- b. Menilai keberhasilan program-program untuk mengendalikan pencemaran air.
- c. Mendukung penyusunan kebijakan terkait kualitas air.
- d. Membantu dalam merancang program-program untuk meningkatkan kualitas air.
- e. Memfasilitasi komunikasi dengan masyarakat tentang kondisi kualitas air.

Indeks Kualitas Air Bersih di Indonesia yang sudah dijabarkan sebelumnya masih memiliki beberapa ‘tugas’ yang harus diatasi lebih lanjut, hal ini terjadi karena masih banyak kota atau kabupaten yang belum memenuhi target dari Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) karena masih mengalami penurunan kualitas air bersih. Pada artikel yang ditulis di website Kementerian Lingkungan Hidup tanggal 22 Desember 2022, Direktorat Jenderal Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan menyatakan bahwa: *“Jumlah kab/kota yang mengalami kenaikan Indeks Kualitas Air sebanyak 192 kab/kota (4.884 titik pantau) sedangkan yang mengalami penurunan 157 kab/kota (3.881 titik pantau).”*

Pernyataan lain berasal dari Ratih Dewanti Hariyadi, Peneliti Senior di *Southeast Asian Food and Agriculture and Technology (Seafast) Center IPB University* yang menyatakan bahwa: “Kualitas air khususnya di Pulau Jawa terdapat 7 dari 10 rumah tangga mengkonsumsi air dari infrastruktur yang terkontaminasi oleh bakteri E coli, dan hanya 11.9 persen rumah tangga yang memiliki akses air yang aman dikonsumsi.”. Pernyataan ini disampaikan dalam *Webinar Safe and Sustainable Water for Quality Life* kerjasama antara *Seafast Center IPB University* dengan PT Tirta Investama pada 14 Februari 2022 (PPID IPB, n.d.).

Buruknya kualitas air bersih di Indonesia, khususnya pulau Jawa diperkuat dengan penelitian berjudul “Penduduk dan Akses Air Bersih di Kota Semarang” (Alihar, 2018). Kota Semarang merupakan Ibu Kota dari Provinsi Jawa Tengah yang memiliki jumlah penduduk sebesar lebih dari 1,6 juta jiwa pada tahun 2022 (Badan Pusat Statistik Kota Semarang, n.d.). Penelitian tersebut secara garis besar membahas tentang bagaimana Pemerintah Kota Semarang menyediakan air bersih kepada masyarakat melalui PDAM Kota Semarang, namun keterbatasan jaringan distribusi PDAM mengakibatkan tidak semua rumah tangga di Kota Semarang dapat terlayani, PDAM hanya dapat melayani masyarakat dari kalangan menengah ke atas. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa daerah yang belum teraliri air bersih, terutama kecamatan di Kota Semarang yang distribusi penduduknya tidak merata sehingga menyebabkan kepadatan penduduknya melebihi daya dukung lingkungannya. Hasil dari penelitian ini diperkuat dengan data Indeks Kualitas Air yang menjelaskan bagaimana kualitas air bersih di Kota Semarang sedang mengalami tren penurunan dalam 2 tahun terakhir dari 2021 dan 2022:



Gambar 1.3 Indeks Kualitas Air Kota Semarang, 2023

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Semarang 2023

Data yang tertera menunjukkan bahwa selama 2 tahun terakhir yaitu 2021 dan 2022, kualitas air yang ada di Kota Semarang mengalami penurunan yang sangat signifikan. Pada 2020 Indeks Kualitas Air di Kota Semarang menyentuh 66,05 poin dan hanya dalam waktu 2 tahun mengalami penurunan 14,73 menjadi 51,32 poin.

Penurunan kualitas air bersih di Kota Semarang sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2021-2026 dapat disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya adalah pencemaran air. Gabriel (2001), menyebutkan bahwa pencemaran air yang ada di wilayah tertentu dapat dilihat melalui adanya perubahan dari air seperti:

Beberapa indikator perubahan kualitas air lingkungan meliputi:

1. Perubahan temperatur: Kenaikan atau penurunan suhu air di lingkungan.
2. Perubahan pH atau konsentrasi ion hidrogen: Perubahan tingkat keasaman atau kebasaan air.
3. Perubahan warna: Perubahan warna air, misalnya menjadi keruh atau berubah menjadi warna yang tidak biasa.
4. Perubahan bau dan rasa: Munculnya bau atau rasa yang tidak biasa pada air.
5. Adanya endapan: Terbentuknya endapan padat di dalam air.
6. Adanya koloid: Munculnya partikel koloid yang terlarut dalam air.
7. Adanya bahan terlarut: Penambahan atau penurunan konsentrasi zat-zat terlarut dalam air.
8. Adanya mikroorganisme: Kehadiran mikroorganisme yang tidak biasa dalam air.
9. Meningkatnya radioaktivitas: Peningkatan tingkat radioaktivitas dalam air lingkungan.

Perubahan air ini dapat menjadi indikasi adanya masalah dalam kualitas air yang perlu diinvestigasi lebih lanjut untuk menjaga kesehatan dan kelestarian lingkungan. Hamrat dan Pramudyanto (2007), mengkategorikan sumber pencemaran air berdasarkan asal pencemarannya yang meliputi:

1. Sumber domestik atau rumah tangga yang meliputi kota, pasar, jalan, perkampungan, dan lainnya.
2. Sumber non-domestik atau non rumah tangga yang meliputi pertanian, pabrik, perikanan, peternakan, dan lainnya.

Penurunan kualitas air bersih di Kota Semarang selama 2 tahun terakhir menurut Hamrat dan Pramudyanto (2007) terjadi karena banyaknya limbah yang berasal dari sumber domestik maupun non-domestik. Hal ini diperkuat dengan data yang menunjukkan masih banyak perusahaan di Kota Semarang yang tidak memiliki pengelolaan limbah sebagai berikut:



Gambar 1.4 Jumlah Perusahaan tidak memiliki Pengelolaan Limbah di Kota Semarang

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Semarang 2023

Data yang tertera menunjukkan bahwa terdapat kenaikan yang sangat signifikan terhadap jumlah perusahaan yang tidak memiliki pengelolaan limbah di Kota Semarang. Kenaikan jumlah perusahaan pada tahun 2021 sebesar 47 perusahaan menjadi 165 perusahaan yang merupakan potensi salah satu penyebab utama penurunan kualitas air bersih di Kota Semarang.

Buruknya kualitas air bersih di Kota Semarang juga diperkuat dengan penelitian berjudul Kadar Nitrit pada Sumber Air Sumur di Kelurahan Meteseh, Kecamatan Tembalang Kota Semarang, penelitian ini melibatkan pengambilan 13 sampel air sumur di Kelurahan Meteseh, yang meliputi wilayah Dukuh Wonosari, Dukuh Kedongwinong, Dukuh Teseh, Dukuh Sumberejo, Dukuh Genting, Dukuh Dadapan, Dukuh Tunggu, Dukuh Rejosari, Perum Bukit Kencana Jaya, Perum Puri Dinar Mas, Perum Puri Dinar Elok, dan Puri Dinar Asri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kadar nitrit pada Perum Puri Dinar Mas, Perum Puri Dinar Elok, dan Puri Dinar Asri melebihi 0,06 mg/l. (Prabowo, 2016). Padahal menurut Undang-Undang No. 82 Tahun 2001, batas maksimum untuk beban nitrit dalam air adalah 0,06 mg/l. Hal ini tertulis dalam Peraturan Pemerintah No. 20/1990 dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 416/1990 tentang Pengendalian Air, batas maksimum yang diizinkan untuk kandungan nitrat dan nitrit dalam air minum berturut-turut adalah 10 mg/l dan 1 mg/l.

Pencemaran air yang ada di Kota Semarang harus dikelola dengan baik agar kualitas air tidak semakin buruk. Hal ini sesuai dengan penelitian (Addisie, 2022) berjudul *Evaluating Drinking Water Quality Using Water Quality Parameters and Esthetic Attributes* yang menyebutkan bahwa masalah kualitas air merupakan komponen terpenting dari air minum yang dievaluasi berdasarkan faktor fisik, kimia, dan bakteriologis, serta penilaian dari konsumen.

Pengelolaan air bersih merupakan tanggung jawab utama PDAM Kota Semarang, yang merupakan penyedia layanan utama air bersih kepada masyarakat karena dianggap mampu menyediakan sumber air berkualitas tinggi. Hal ini

didukung oleh hasil dari penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Air pada Reservoir PDAM Kota Semarang Menggunakan Uji Parameter Fisika, Kimia, dan Mikrobiologi, serta Dikombinasikan dengan Analisis Kemometri oleh Yunita dan Kustomo pada tahun 2020. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas air di enam titik lokasi *reservoir*, yakni Kudu, Kaligarang, Gunungpati, Manyaran, Kedungmundu, dan Pucanggading, telah diuji. Menurut hasil pengujian laboratorium kualitas air dari PDAM Kota Semarang, air tersebut dinilai aman untuk dikonsumsi sebagai air minum karena memenuhi standar baku air bersih. Penelitian ini mencakup pengujian parameter fisika dan kimia, yang menunjukkan bahwa semua sampel air memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh pemerintah karena nilai yang diperoleh masih dalam rentang yang diperbolehkan. Sementara itu, untuk parameter mikrobiologi, semua sampel juga menunjukkan kualitas yang baik dan tidak mengandung bakteri *E. coli* (Rohmawati, 2020).

Pengelolaan PDAM Kota Semarang pada saat ini, diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Tujuan organisasi PDAM Kota Semarang yaitu:

1. Meningkatnya Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum
2. Keunggulan Layanan Air Minum yang Ditawarkan
3. Keunggulan Teknologi dalam Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)
4. Keunggulan Sumber Daya Manusia Profesional dan Berkomitmen

5. Keunggulan dalam Interaksi dan Hubungan dengan Para Pihak Terkait Pengelolaan Air Minum di Indonesia

Sesuai dengan penjelasan tersebut maka pengelolaan air bersih di Kota Semarang oleh PDAM memerlukan produktivitas pegawai yang baik agar kinerja menjadi baik pula sehingga bisa berjalan secara efektif dan menciptakan air bersih yang baik. Produktivitas pegawai yang baik dipengaruhi oleh banyak indikator seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap. Indikator ini berguna meningkatkan kinerja pegawai sehingga pelayanan pegawai PDAM dalam mengelola dan menyalurkan air bersih dapat tercapai. Namun apabila indikator-indikator tersebut tidak dimaksimalkan maka dapat memberikan hasil akhir yang tidak maksimal (Haryati, 2019; Islamiyah et al., 2021; Rahman et al., 2023; Robbi, 2018; Saputra & Nur, 2019; Sumigar et al., 2022; Umar, 2020). Salah satu indikator yang penting dalam produktivitas pegawai yaitu memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai terkait pengelolaan air bersih agar meningkatkan motivasi kerja dan disiplin kerja yang tinggi sehingga pegawai dapat memuaskan pelanggan dalam pelayanan air bersih (Araffah & Purnama, 2020; Hayatun & Ernawati, 2022; Islam, 2022; Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, 2022; Shofwan Hendryawan, Meva Kemala Ismanghaniyah, Moch. Willy Wildan, 2020; Singh & Chaudhary, 2022).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh produktivitas pegawai terhadap kinerja pegawai PDAM Kota Semarang untuk meningkatkan air bersih dengan lokus penelitian di Kecamatan Tembalang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat Pengaruh Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Pengaruh Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik dengan fokus pada pemikiran akademis dalam menganalisis hubungan antara kinerja pegawai publik, produktivitas pegawai publik, dan kualitas air bersih di Kota Semarang.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan dalam peningkatan serta perbaikan sistem kebijakan terkait kualitas air bersih di Kota Semarang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini didasarkan pada hasil dari proses pembelajaran selama perkuliahan, sehingga materi yang disajikan dalam penelitian ini telah berlandaskan pada materi yang telah diajarkan selama perkuliahan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam

melakukan sebuah penelitian, sehingga dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini mampu mengupayakan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang dengan berkontribusi dalam hal saran atau masukan yang positif.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

KATEGORI	No	Nama Penulis dan Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
Kinerja Pegawai	1	Ade Heryati (2019), Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Bogor	Mengetahui sejauh mana dan bagaimana pengaruh pengawasan terhadap kinerja pegawai serta dampaknya terhadap kualitas layanan publik air bersih bagi pelanggan PDAM Kota Bogor.	Pengawasan terhadap pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja PDAM dalam memberikan pelayanan publik. Tingkat kualitas kinerja pegawai PDAM sangat bergantung pada seberapa efektif pengawasan yang dilakukan oleh manajemen di PDAM. Semakin intensif pengawasan yang dilakukan, semakin berkurang kemungkinan terjadinya pelanggaran atau penyimpangan yang dilakukan oleh para pegawai.
Kinerja Pegawai	2	Andri Pratama Saputra dan Mohamad Ichhsana Nur (2019), Manajemen Kinerja Kelembagaan dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum	Menganalisis kinerja di PDAM yang dilihat dari aspek keuangan, pelayanan, operasional, dan sumber daya manusia.	Terdapat 5 indikator yang mempengaruhi kinerja PDAM dalam meningkatkan kualitas air bersih yaitu semakin tinggi <i>Full Cost Recovery</i> (FCR), dan Jumlah Pelanggan, <i>Efektivitas</i> Penagihan maka semakin bagus kinerja pegawai PDAM. Namun apabila Tingkat <i>Non-Revenue Water</i> (NRW) dan Rasio Pegawai semakin tinggi maka semakin buruk pula kinerja pegawai PDAM.

Kinerja Pegawai	3	Andi Nur Islamiyah, dkk (2021), Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa	Mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa.	Variabel-variabel kinerja pegawai, seperti kualitas (X1), kuantitas (X2), ketepatan waktu (X3), efektivitas (X4), dan komitmen kerja (X5), secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Ini berarti bahwa ketika pegawai memiliki keinginan untuk bekerja dengan kualitas yang tinggi, memiliki target yang tinggi, disiplin waktu, kemampuan untuk melakukan tugas dengan baik, dan komitmen yang kuat terhadap pekerjaannya, maka akan menghasilkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan..
Kinerja Pegawai	4	Umar (2020), Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat	Mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Padalarang berdasarkan 4 indikator kinerja, yaitu: tanggung jawab, kualitas layanan, responsivitas dan akuntabilitas.	Kinerja pegawai yaitu kualitas, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas berkaitan erat dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan publik dalam menyediakan fasilitas sudah memenuhi standarisasi sarana prasarana yang didukung dengan daya tanggap pegawai yang cukup cekatan dan efisien dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Padalarang.
Kinerja Pegawai	5	Robbi dkk (2020), Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar	Menganalisis besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, baik secara parsial maupun simultan	Kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Hal ini terjadi karena pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memberikan kualitas pelayanan, komunikasi kepada konsumen, kecepatan bekerja, dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik yang membuat konsumen puas sehingga kualitas pelayanan publiknya meningkat.

Kinerja Pegawai	6	Fadli Rahman and friends (2023), <i>Performance of Customs and Excise Supervision at the Sea Border</i>	Mengetahui kinerja pegawai penjaga garis pantai di Sulawesi Utara yang diukur berdasarkan teori kinerja pegawai.	Kinerja pegawai penjaga garis pantai di Sulawesi Utara yang berbatasan dengan Filipina masih belum berjalan secara optimal karena masih terkendala infrastruktur, strategi, fasilitas, dan hukum yang belum memadai.
Kinerja Pegawai	7	Rendy F and friends (2022), <i>Performance of the Election Commission in Compiling the Final Voter List for the 2020 Regional Head Election</i>	Mengukur kinerja KPU dalam menyusun daftar pemilih tetap Pilkada 2020 untuk memberikan mengenai permasalahan apa saja yang perlu diselesaikan saat menyusunnya daftar pemilih akhir.	Masih terdapat beberapa kinerja pegawai yang belum optimal seperti kurangnya sosialisasi, produktivitas dan inisiatif rendah, dan tanggung jawabnya tidak maksimal.
Produktivitas Pegawai	8	Anisa Kusumaning dan Puspita Wulansari (2022), Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai (Studi Kasus Di Pusat Penelitian Dan Pengembangan Teknologi Minyak Dan Gas Bumi (PPPTMGB) "LEMIGAS")	Mengetahui hubungan disiplin kerja terhadap produktivitas di Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi (PPPTMGB) "LEMIGAS".	Disiplin kerja dengan indikator ketaatan waktu dan tanggung jawab memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai dengan indikator sikap kerja, tingkat keterampilan, hubungan atasan dan bawahan, manajemen dan efisiensi. Hal ini terjadi karena PPPTMGB Lemigas memiliki disiplin kerja dan produktivitas yang tinggi, ditandai dengan ketaatan waktu pegawai serta pegawai yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya.
Produktivitas Pegawai	9	M. Riszky Araffah dan Ita Purnama (2020)	Mengetahui hubungan antara Motivasi Kerja	Hasil analisis dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara

		Hubungan Motivasi Kerja dengan Produktivitas Pegawai	dengan Produktivitas Pegawai pada Kantor Setda Kab. Bima dengan melakukan uji validitas, reliabilitas, analisis regresi sederhana, koefisien korelasi, determinasi dan uji t.	motivasi kerja dengan produktivitas pegawai pada Kantor Setda Kab. Bima. Hal ini ditandai dengan faktor internal dan eksternal yang dapat meningkatkan motivasi kerja seperti keinginan untuk melanjutkan hidup, memperoleh penghargaan, dan keinginan untuk berkuasa pada pegawai Kantor Setda Kab. Bima masih cukup tinggi sehingga produktivitas kerja yang mencakup kemampuan, kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu pegawai dilaksanakan dengan baik.
Produktivitas Pegawai	10	Shofwan Hendryawan dkk (2020), Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang	Mengetahui bagaimana fasilitas kerja, produktivitas kerja serta bagaimana pengaruh dan hubungan fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja.	Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas kerja dengan produktivitas kerja pegawai di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang. Hal ini terjadi karena peralatan kantor yang berupa mesin, perabot, barang habis pakai (kertas, amplop, pensil, dll), interior kantor, dan komunikasi kantor (wifi, telepon, mesin <i>fax</i> , dll) dapat menunjang produktivitas pegawai yang ditandai peningkatan pengetahuan, keterampilan, disiplin, dan manajemen kerja pegawai.
Produktivitas Pegawai	11	Miftahul Hayatun dan Sri Ernawati (2022), Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai	Mengetahui pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas pegawai menggunakan uji validitas, reliabilitas, multikolinearitas, analisis regresi linear berganda, koefisien korelasi, uji f dan uji t.	Kompensasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Bima. Hal ini ditandai dengan pemberian gaji, asuransi, bonus, dan tunjangan yang tepat waktu dapat meningkatkan produktivitas pegawai berupa kualitas, kuantitas, dan semangat kerja.

Produktivitas Pegawai	12	Sugiono dan Bambang Suhada (2021), Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Produktivitas Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah A. Yani Kota Metro Di Masa Pandemi Covid-19	Mengetagui apakah terdapat hubungan antara lingkungan kerja dan produktivitas kerja terhadap kinerja pegawai.	Hasil pengujian menunjukkan variabel lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini disebabkan karena para pegawai sudah terbiasa dengan lingkungan kerja yang bising dan ramai sehingga banyaknya para pegawai yang mengabaikan faktor lingkungan kerja. Sedangkan variabel produktivitas kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini disebabkan tatanan manajemen yang lahir dari sebuah kebijakan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.
Produktivitas Pegawai	13	Md. Al Amin and Mohammad Shariful Islam (2022), <i>Determinants of Employee Productivity in Public Sector Organizations: An Empirical Study</i>	Mengetahui faktor yang paling mempengaruhi produktivitas pegawai sektor publik berdasarkan indikator produktivitas, yaitu: kepuasan kerja, teknologi, manajer, manajemen, kolaborasi tim, pelatihan dan komunikasi.	Produktivitas pegawai sektor publik sangat dipengaruhi oleh peran manajer, karena manajer yang mengatur bagaimana jalannya suatu organisasi. Hal ini terjadi karena manajer memberikan motivasi, pelatihan kerja dan peningkatan kerja kepada pegawai sehingga meningkatkan semangat kerja pegawai dan dapat mempengaruhi tingkat produktivitas pegawai yang ditandai dengan tanggung jawab dan disiplin kerja yang tinggi.
Produktivitas Pegawai	14	Shivangi Singh and Nirmala Chaudhary (2022), <i>Employee Productivity: An Analysis of Dimensions and Methodology through</i>	Mengetahui peran dan indikator produktivitas pegawa dengan metode literatur review melalui berbagai macam jurnal, artikel, dan media massa.	Produktivitas pegawai sangat berpengaruh penting dalam suatu organisasi. Produktivitas pegawai ini mencakup motivasi kerja, lingkungan kerja, interior kantor, asuransi, pelatihan, pengelolaan stres, kompensasi, kepemimpinan, komitmen, kesetaraan gender, dll.

		<i>Systematic Literature Review</i>		
Air Bersih	15	Jems Yerison Kanaf, dkk (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang	Mengetahui kualitas pelayanan publik air bersih PDAM terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jenis survey eksplanatory.	Kualitas pelayanan publik melalui <i>value reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan <i>valuee tangibles</i> tidak memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Kupang.
Air Bersih	16	Fransiska Krisna dkk (2022), Kualitas Air dan Sedimen di Pusat Informasi Mangrove (PIM), Pekalongan	Mengetahui kualitas perairan Mangrove yang meliputi salinitas, suhu, pH, DO, fosfat, nitrat dan TSS dan kualitas sedimen yaitu KOT.	Nilai dari kualitas perairan yang berada di perairan Pusat Informasi Mangrove, Pekalongan bervariasi setiap stasiunnya, namun masih dalam batas aman.
Air Bersih	17	Rossi Prabowo (2016), Kadar Nitrit pada Sumber Air Sumur di Kelurahan Meteseh, Kecamatan Tembalang Kota Semarang	Mengetahui kondisi air sumur dan kadar nitrit di dalamnya di Kelurahan Meteseh Kecamatan Tembalang.	Masih adanya beberapa kelurahan di Tembalang dengan kualitas air sumur di perum dinar mas, perum dinar elok dan puri dinar asri Kelurahan Meteseh Kecamatan Tembalang, tidak memenuhi persyaratan baku mutu air berdasarkan analisis kandungan nitrat.yang air sumurnya tidak memenuhi standar baku persyaratan air bersih menurut UU No 82 Tahun 2001.
Air Bersih	18	Fadjri Alihar (2018),	Mengetahui bagaimana evaluasi terhadap kebutuhan	Penyebab sulitnya pengelolaan air bersih di Kota Semarang salah satunya yaitu masalah distribusi

		Penduduk dan Akses Air Bersih di Kota Semarang	dan ketersediaan air bersih di Kota Semarang, memahami upaya-upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk memperoleh air bersih, serta mengevaluasi kebijakan dan strategi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat.	penduduk yang tidak merata telah mengakibatkan terjadinya kepadatan penduduk pada daerah tertentu yang melebihi daya dukung lingkungannya. Peran Pemerintah Kota Semarang dalam mengatasi pengelolaan air bersih masih belum berjalan dengan baik karena persoalan kekurangan dana untuk menambah infrastruktur jaringan sehingga tidak seluruh masyarakat berlangganan PDAM, masih banyak yang mengandalkan air tanah.
Air Bersih	19	Yunita Rohmawati dan Kustomo (2020), Analisis Kualitas Air pada Reservoir PDAM Kota Semarang Menggunakan Uji Parameter Fisika, Kimia, dan Mikrobiologi, serta Dikombinasikan dengan Analisis Kemometri	Mengidentifikasi kualitas air dengan uji parameter fisika, parameter kimia dan parameter mikrobiologi pada enam titik lokasi reservoir air PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.	Hasil pengujian laboratorium terhadap kualitas air dengan menggunakan parameter fisika dan kimia menunjukkan bahwa semua sampel air memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh pemerintah, karena nilai yang diperoleh masih berada dalam rentang yang diizinkan. Sementara itu, pengujian parameter mikrobiologi menunjukkan bahwa semua sampel air memiliki kualitas yang baik dan tidak mengandung bakteri E. Coli, sehingga air tersebut layak untuk dikonsumsi sebagai air minum sesuai dengan standar baku air bersih.
Air Bersih	20	Meseret B Addisie (2022), <i>Evaluating Drinking Water Quality Using Water Quality</i>	Mengetahui kualitas air bersih di Ethiopia dengan menyebar kuesioner dan melakukan tes air dari sampel di beberapa rumah.	Kualitas air bersih sangat berpengaruh penting dalam kehidupan manusia, dan kualitas air bersih yang ada di Ethiopia masih jauh dibawah standar WHO. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya air di daerah Ethiopia yang berwarna dan berbau, dimana air tersebut tidak layak digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

		<i>Parameters and Esthetic Attributes</i>		
--	--	---	--	--

Sumber: Jurnal yang telah diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang penelitian terdahulu, perbedaan utama penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokusnya. Terdapat beberapa penelitian yang memiliki lokasi penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) seperti pada penelitian (Haryati, 2019; Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, 2022; Rohmawati, 2020; Saputra & Nur, 2019) namun tidak menggunakan lokasi yang sama dalam penelitian ini yaitu PDAM Kota Semarang Cabang Selatan. Selain perbedaan dari lokasi penelitian, variabel dan teori yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan yang ada di penelitian terdahulu. Hal ini dapat dilihat dari penelitian (Haryati, 2019) yang lebih berfokus pada pengawasan pegawai, (Qalby, 2018; Robbi, 2018) melihat bagaimana kualitas pelayanan publik, (Hayatun & Ernawati, 2022; Tyas & Wulansari, 2022) tentang disiplin kerja pegawai, (Araffah & Purnama, 2020) membahas motivasi kerja dan yang terakhir (Shofwan Hendryawan, Meva Kemala Ismanghaniyah, Moch. Willy Wildan, 2020) berfokus pada fasilitas kerja sudah memadai atau belum. Beberapa perbedaan variabel tersebut tetap diikuti salah satu variabel yang sama dengan penelitian ini, yaitu antara variabel kinerja pegawai, produktivitas pegawai atau kualitas air bersih. Adanya persamaan variabel pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini sangat berguna karena dapat digunakan sebagai acuan untuk menulis penelitian ini tentang hubungan kinerja dan produktivitas pegawai terhadap kualitas air bersih.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), administrasi adalah kegiatan dan upaya yang mencakup penetapan tujuan serta metode penyelenggaraan pembinaan organisasi. Kata "administrasi" berasal dari Bahasa

Latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata, yaitu *ad* dan *ministrate* yang memiliki makna *to serve*, yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Berdasarkan konsep tersebut, Pasolong (2019) mendefinisikan administrasi publik sebagai bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik dengan efisiensi dan efektivitas.. (Duadji, Noverman. Tresiana, Novita. Faedlulloh, 2019)

The Liang Gie (Malawat, 2022) mengemukakan 8 unsur administrasi, yaitu:

a. Organisasi

Kata organisasi memiliki arti lain di administrasi publik yang berfungsi untuk mengelompokkan tugas-tugas oleh individu-individu serta menetapkan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

b. Manajemen

Manajemen memiliki peran penting dalam menggerakkan individu-individu yang terlibat dalam organisasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

c. Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam administrasi publik karena memfasilitasi penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain mengenai kemajuan kerjasama yang sedang dilakukan. Komunikasi efektif memungkinkan adanya pengertian dan kerjasama antara semua pihak yang terlibat untuk mencapai tujuan tertentu.

d. Kepegawaian

Kepegawaian melibatkan serangkaian kegiatan terkait pengelolaan informasi tentang sumber daya manusia dalam organisasi, termasuk pengumpulan, pencatatan, pengolahan, dan pemeliharaan data. Tujuannya adalah untuk memastikan pemanfaatan potensi manusia dalam pencapaian tujuan organisasi.

e. Perbekalan

Perbekalan mencakup kegiatan terkait pengadaan, pemeliharaan, dan penggunaan sarana serta prasarana organisasi. Ini bisa melibatkan kerjasama antar anggota organisasi dalam memproses pengadaan peralatan dan melakukan pemilahan barang yang tidak terpakai.

f. Keuangan

Aspek keuangan merupakan hal yang sangat penting untuk menangani segala masalah yang berkaitan dengan pembiayaan. Hal ini mencakup pengelolaan biaya dan penataan keuangan dalam operasional organisasi.

g. Ketatausahaan

Ketatausahaan melibatkan kegiatan dalam penyediaan layanan usaha kerjasama, seperti pencatatan transaksi barang dan fasilitas, pengiriman, dan penyimpanan informasi terkait.

h. Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat dalam administrasi publik mengacu pada upaya menjaga hubungan yang baik antara pihak internal dan eksternal organisasi. Ini termasuk upaya membangun hubungan yang baik dengan semua pihak terkait agar keputusan yang diambil dapat diterima dengan baik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (2004), yang dikutip dalam penelitian oleh (Sellang, 2016) terdapat lima paradigma administrasi publik sebagai berikut:

1. Paradigma pertama (1900-1926): Dikotomi Politik Administrasi

Paradigma ini dipelopori oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow menyatakan bahwa pemerintahan memiliki dua fungsi utama yang berbeda berdasarkan pemisahan kekuasaan, yaitu fungsi politik yang bertanggung jawab atas pembuatan kebijakan, dan fungsi administrasi yang berperan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

2. Paradigma kedua (1927-1937): Prinsip-prinsip Administrasi

Paradigma ini didasarkan pada karya Willoughby, Gullick, dan Urwick yang mengembangkan teori manajemen klasik dari Fayol dan Taylor. Pada paradigma ini, fokus administrasi negara adalah pada prinsip-prinsip administrasi yang dianggap universal dan berlaku di berbagai konteks.

3. Paradigma ketiga (1950-1970): Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik

Herbert Simon menjadi tokoh utama dalam paradigma ini, yang menekankan bahwa prinsip-prinsip administrasi tidak bersifat universal dan administrasi negara tidak dapat dipisahkan dari politik. Hal ini menyebabkan administrasi negara kembali menjadi bagian integral dari ilmu politik.

4. Paradigma keempat (1956-1970): Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Paradigma ini mencakup tokoh-tokoh seperti James March dan Herbert Simon. Pada paradigma ini, prinsip-prinsip manajemen dikembangkan secara ilmiah

dan mendalam, dengan fokus utama pada perilaku organisasi, analisis manajemen, serta penerapan teknologi *modern*.

5. Paradigma kelima (1970-sekarang): Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik

Pada paradigma ini, fokusnya adalah pada teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah pada pemecahan masalah dan kepentingan publik.

1.5.4 Manajemen Publik

Secara garis besar ruang lingkup administrasi publik terdiri menjadi dua, yaitu:

a. Kebijakan Publik

Istilah "kebijakan" berasal dari kata "*policy*". Kebijakan dapat diartikan sebagai prinsip atau metode tindakan yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan. Kebijakan berfungsi sebagai panduan untuk bertindak. Kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai respons dari suatu sistem politik, melalui kekuasaan pemerintah, terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat (Malawat, 2022).

b. Manajemen Publik

Nor Ghofur dalam (Malawat, 2022) mendefinisikan manajemen publik sebagai manajemen pemerintah, yang artinya manajemen public juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen didefinisikan sebagai penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan. Definisi tersebut sejalan dengan pandangan Mirrian yang menggambarkan manajemen sebagai kegiatan organisasi yang melibatkan kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu dengan hasil yang diharapkan mencapai efektivitas dan efisiensi yang maksimal. (Arif, 2017)

Dari penjelasan para ahli yang telah mengemukakan pengertian manajemen publik di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan aspek umum dalam organisasi, dan merupakan gabungan dari fungsi manajemen menurut ahli Henry Fayol (Malawat, 2022), yaitu:

- a. Perencanaan (*Planning*): Merupakan fungsi dasar dalam manajemen, di mana segala hal dari pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, hingga pengendalian harus direncanakan terlebih dahulu.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*): Merujuk pada proses penentuan tugas-tugas yang perlu dilaksanakan, pengelompokkan pekerjaan, pembagian tugas kepada karyawan, pembentukan departemen atau subsistem, dan penetapan hubungan antara mereka.
- c. Pengarahan (*Commanding*): Fungsi pengarahan merupakan langkah yang diterapkan setelah perencanaan, pengorganisasian, dan karyawan sudah ada. Pengarahan ini memungkinkan proses manajemen dalam mencapai tujuan dimulai.

- d. Pengkoordinasian (*Coordinating*): Setelah wewenang didelegasikan dan tugas dibagikan kepada karyawan oleh manajer, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Setiap bawahan mungkin hanya bertanggung jawab atas sebagian kecil dari pekerjaan perusahaan, maka dari itu, tugas-tugas tersebut harus disatukan, diintegrasikan, dan diarahkan menuju pencapaian tujuan secara keseluruhan.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah rangkaian kegiatan yang menyebabkan proses pelayanan berjalan secara teratur dan berkelanjutan, mencakup seluruh kegiatan organisasi dalam masyarakat. Pengertian lainnya adalah pelayanan publik merupakan penyediaan layanan oleh pemerintah, entitas swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan biaya atau secara gratis, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Maulidiah, 2014) (Rahmadana, 2021).

Berdasarkan definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dirasakan melalui interaksi antara penerima dan pemberi layanan, menggunakan organisasi atau lembaga perusahaan sebagai sarana. Pelayanan juga dapat dilakukan oleh lembaga pemerintah yang dikenal sebagai pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik yang efektif harus memperhatikan mutu pelayanan. Menurut Albrecht dan Zemke (1990), mutu pelayanan adalah hasil dari interaksi berbagai faktor, termasuk pelayanan itu sendiri, sumber daya manusia yang memberikan layanan, strategi, dan kebutuhan pelanggan (Rahmadana, 2021).

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - Unit kerja/pejabat yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan serta menyelesaikan keluhan, masalah, atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan prosedur pembayaran.
- Kepastian waktu: Pelayanan publik harus diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- Akurasi: Produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Kelengkapan sarana dan prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika.

- Kemudahan akses: Tempat dan lokasi pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, bersih, rapi, nyaman, indah, sehat, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, tiket, tempat ibadah, dan lain-lain.

1.5.6 Air Bersih

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mendefinisikan air bersih sebagai sumber daya air yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan harian masyarakat dengan kualitas yang sesuai dengan standar kesehatan air bersih yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Air bersih juga harus dapat diminum setelah dimasak. Kualitas air bersih memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan manusia, oleh karena itu, air bersih wajib memenuhi berbagai syarat, salah satunya dalam hal bakteriologi, di mana air bersih tidak boleh mengandung bakteri *Escherichia coli* (*E. coli*).

Peraturan Presiden Nomor 37 Tahun 2023 tentang Kebijakan Nasional Sumber Daya Air menyatakan bahwa meskipun Indonesia memiliki potensi kualitas air bersih yang berlimpah, distribusinya masih tidak merata. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pertumbuhan pembangunan yang pesat, peningkatan jumlah penduduk, dan peningkatan aktivitas ekonomi selama tiga dasawarsa

terakhir. Perubahan fungsi lahan yang tidak sesuai dengan peruntukannya menyebabkan berbagai dampak negatif, termasuk berkurangnya kapasitas resapan air, peningkatan erosi lahan, sedimentasi di sumber air, serta peningkatan kerentanan terhadap bencana seperti kekeringan, banjir, dan tanah longsor. Selain itu, juga meningkatkan risiko pencemaran air, intrusi air laut, dan penurunan produktivitas lahan yang pada akhirnya dapat menyebabkan kerugian ekonomi, ketidakstabilan sosial, dan kerusakan lingkungan (Presiden Republik Indonesia, 2023).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, Kementerian Kesehatan telah menetapkan standar baku kualitas air bersih melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2017 yang terbit 31 Mei 2017, air yang berguna untuk keperluan kehidupan diwajibkan memenuhi persyaratan fisik, kimia dan bakteriologi. Selain itu, penyediaan air bersih harus dapat menjangkau dan melayani seluruh masyarakat. Dalam peraturan ini, standar baku/kualitas air dibedakan dalam 4 kategori, yaitu:

1. Air untuk Sanitasi
2. Air untuk Kolam Renang
3. Air untuk SPA
4. Air untuk Pemandian Umum

Air bersih yang digunakan untuk keperluan sehari-hari tersebut oleh masyarakat seharusnya memenuhi kualitas air, yang telah diatur dalam persyaratan kualitas air untuk air bersih yang sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 tahun 2017.

Air bersih (Gray, 2008) harus memenuhi 7 syarat sebagai berikut:

1. Tidak memiliki rasa.
2. Aman, air tidak boleh tercemar hewan atau tumbuhan apapun agar tidak berbahaya jika digunakan.
3. Air harus bersih tidak boleh kotor maupun terdapat kerikil atau pasir.
4. Tidak berwarna dan dapat menjadi sumber minum.
5. Air dapat digunakan untuk mencuci baju dan piring tanpa perlu banyak deterjen.
6. Air tidak bersifat korosif terhadap pipa besi.
7. Kandungan organikanya rendah, jika kandungannya tinggi maka dapat mendorong pertumbuhan biologis seperti lumut.

Kualitas air bersih untuk keperluan sanitasi menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 diukur melalui tiga parameter, yaitu: biologi, kimia, dan fisik.

Tabel 1.2 Parameter Biologi Air Bersih

No	Parameter Wajib	Unit	Standar Baku Mutu (kadar maksimum)
1	Total coliform	CFU/100ml	50
2	E. coli	CFU/100ml	0

Tabel 1.3 Parameter Kimia Air Bersih

No	Parameter	Unit	Standar Baku Mutu (kadar maksimum)
Wajib			
1	pH	mg/l	6,5 – 8,5
2	Besi	mg/l	1
3	Fluorida	mg/l	1,5
4	Kesadahan (CaCO ₃)	mg/l	500
5	Mangan	mg/l	0,5

6	Nitrat	mg/l	10
7	Nitrit	mg/l	1
8	Sianida	mg/l	0,1
9	Deterjen	mg/l	0,05
10	Pestisida total	mg/l	0,1
Tambahan			
1	Air raksa	mg/l	0,001
2	Arsen	mg/l	0,05
3	Kadmium	mg/l	0,005
4	Kromium (valensi 6)	mg/l	0,05
5	Selenium	mg/l	0,01
6	Seng	mg/l	15
7	Sulfat	mg/l	400
8	Timbal	mg/l	0,05
9	Benzene	mg/l	0,01
10	Zat organik (KMNO4)	mg/l	10

Tabel 1.4 Parameter Fisik Air Bersih

No	Parameter Wajib	Unit	Standar Baku Mutu (kadar maksimum)
1	Kekeruhan	NTU	25
2	Warna	TCU	50
3	Zat padat terlarut	Mg/l	1000
4	Suhu	oC	suhu udara \pm 3
5	Rasa		tidak berasa
6	Bau		tidak berbau

Fungsi dan tujuan parameter kualitas air bersih berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2017 yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi air harus terlindungi dari sumber pencemaran, binatang pembawa penyakit, dan tempat perkembangbiakan vektor.
 - a. Air tidak boleh menjadi tempat perkembangbiakan vektor dan binatang pembawa penyakit.

- b. Jika menggunakan kontainer sebagai penampung air, kontainer tersebut harus dibersihkan secara berkala minimal satu kali dalam seminggu.
2. Air harus aman dari kemungkinan kontaminasi.
 - a. Jika air bersumber dari sarana perpipaan, tidak boleh ada koneksi silang dengan pipa air limbah yang berada di bawah permukaan tanah.
 - b. Jika sumber air berasal dari tanah (non-perpipaan), sumber air harus dilindungi dari kontaminasi baik itu dari limbah domestik maupun industri.
 - c. Jika dilakukan pengolahan air secara kimia, jenis dan dosis bahan kimia yang digunakan harus tepat..

1.5.7 Kinerja Pegawai (Y)

Kinerja menurut Prabu Mangkunegara (2002) dalam (Silaen, 2021) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Bernardin, John, and Russel (1993) dalam (E. Budiyanto & Mochklas, 2020) mengemukakan kinerja sebagai catatan keberhasilan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu/kegiatan selama periode tertentu.

Kinerja pegawai memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi baik atau buruknya suatu kinerja, yaitu:

1. Kompetensi: Kemampuan individu dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin tinggi kemampuan dan keahlian seseorang, semakin mampu ia menyelesaikan tugas dengan benar dan sesuai standar yang ditetapkan.
2. Pengetahuan: Pemahaman tentang pekerjaan atau bidang tertentu.

3. Rancangan kerja: Perencanaan atau desain tugas yang bertujuan untuk mempermudah pegawai dalam mencapai tujuan kerja.
4. Kepribadian: Karakteristik atau sifat-sifat yang dimiliki oleh individu yang membedakannya dari orang lain.
5. Motivasi kerja: Dorongan atau keinginan individu untuk melakukan pekerjaan.
6. Kepemimpinan: Perilaku seorang pemimpin dalam mengatur dan mengarahkan bawahan.
7. Gaya kepemimpinan: Pendekatan atau sikap yang ditunjukkan oleh seorang pemimpin dalam memberikan instruksi kepada bawahannya.
8. Budaya organisasi: Kebiasaan, nilai-nilai, dan norma yang berlaku di dalam suatu organisasi.
9. Kepuasan kerja: Perasaan sukacita atau kepuasan yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaannya.
10. Lingkungan kerja: Kondisi fisik dan sosial di sekitar tempat kerja.
11. Loyalitas: Kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja.
12. Komitmen: Ketaatan seorang karyawan terhadap peraturan dan kebijakan organisasi.
13. Disiplin kerja: Kedisiplinan seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan sungguh-sungguh dan sesuai dengan aturan yang berlaku. (Asmike, Metik. Sari, 2022) (Silaen, 2021) (E. Budiyanto & Mochklas, 2020).

Mathis dan Jackson (2002) dalam (Silaen, 2021) mengemukakan beberapa indikator kinerja karyawan, sebagai berikut:

1. Kualitas: Diukur dari persepsi karyawan terhadap mutu pekerjaan yang dihasilkan serta sejauh mana tugas-tugas dapat diselesaikan dengan sempurna.
2. Kuantitas: Diukur dari hasil yang dihasilkan, dinyatakan dalam bentuk jumlah unit atau siklus aktivitas yang berhasil diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu: Tingkat dimana aktivitas diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dengan memperhatikan koordinasi dengan hasil output dan optimalisasi penggunaan waktu untuk aktivitas lainnya.
4. Tingkat Kehadiran: Tingkat kehadiran dan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam hal ketersediaan dan partisipasinya.
5. Kerja Sama: Tingkat keterlibatan seluruh karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan, yang akan berpengaruh pada keberhasilan bagian yang diawasi.

Selain itu, indikator kinerja menurut Robbins (2006) dalam (Asmike, Metik. Sari, 2022) yaitu:

1. Efisiensi adalah penggunaan maksimum sumber daya organisasi seperti: tenaga kerja, teknologi, uang, dan bahan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya setiap departemen.
2. Independensi adalah sejauh mana seorang pegawai mampu melaksanakan tugas profesionalnya. komitmen untuk bekerja. tingkat komitmen karyawan untuk bekerja dengan agensi dan tugas karyawan terkait dengan kantor.

1.5.8 Produktivitas Pegawai (X)

Produktivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan sebagai kemampuan untuk menghasilkan sesuatu, hal ini sejalan dengan pendapat (Wijaya, 2021) yang menyatakan bahwa produktivitas merupakan hubungan antara hasil nyata maupun fisik berupa barang atau jasa dengan masukan yang sebenarnya. Sondang P dalam (Tsauri, 2013) mendefinisikan produktivitas sebagai kemampuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan *output* yang optimal.

Baik atau buruknya *output* dari produktivitas pegawai menurut (Wijaya, 2021) dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu: sikap, spirit, motivasi, disiplin, kreatif, inovatif, dinamis, dan profesionalisme. Sementara itu (Burhanuddin, 2015) menyatakan produktivitas dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan: Merujuk pada pemahaman, daya pikir, dan penguasaan ilmu seseorang. Pengetahuan merupakan hasil akumulasi proses pendidikan, baik formal maupun non-formal, yang membantu individu dalam memecahkan masalah dan menyelesaikan pekerjaan dengan produktivitas yang tinggi.
2. Keterampilan: Kemampuan operasional teknis yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu yang bersifat praktis. Keterampilan ini terkait dengan kemampuan individu dalam melakukan tugas-tugas teknis secara efektif.
3. Kemampuan: Konsep yang lebih luas yang mencakup sejumlah kompetensi, termasuk pengetahuan dan keterampilan serta faktor pembentuk kemauan.

Kemampuan ini mengacu pada keseluruhan kapasitas individu dalam menyelesaikan tugas dan tantangan yang dihadapi.

4. Sikap: Merupakan kebiasaan atau pola perilaku yang mempengaruhi interaksi individu dengan lingkungan dan rekan kerja. Sikap yang positif dapat mendukung efektivitas kerja seseorang dan mempengaruhi kinerja mereka dalam konteks profesional.

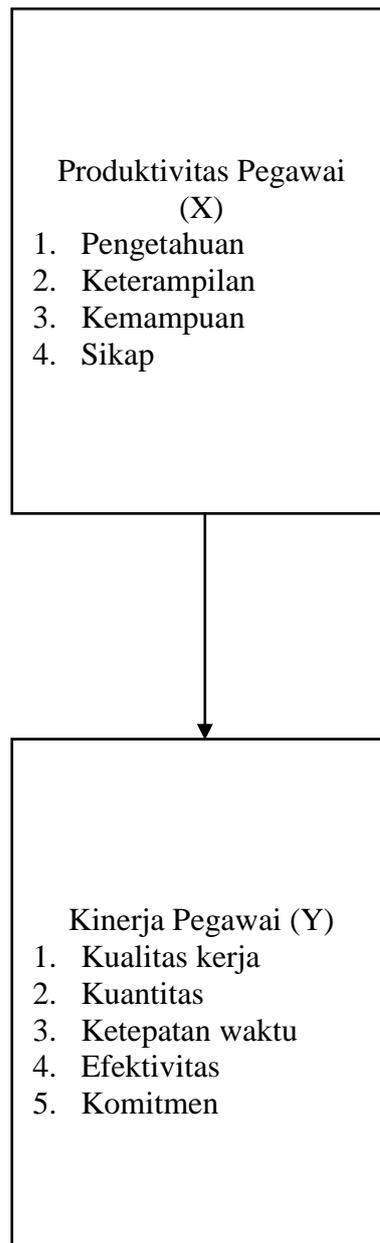
1.5.9 Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang

Produktivitas kerja adalah alat ukur sejauh mana sumber daya dalam suatu organisasi diberdayakan untuk mencapai hasil dan pencapaian titik maksimal prestasi kerja dengan mengorbankan sumber daya seminimal mungkin. Kinerja pegawai adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Asmike, Metik. Sari, 2022; Lailatul Mufidah, 2021; Wijaya, 2021).

Hubungan antara produktivitas pegawai dengan kinerja pegawai yaitu, produktivitas yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karena efisiensi dan kualitas kerja menjadi lebih baik. Maka dari itu diperlukan produktivitas pegawai yang baik pada PDAM Kota Semarang Cabang Selatan agar kinerja pegawai juga tinggi sehingga dapat meningkatkan air bersih di Kecamatan Tembalang.

1.6 Kerangka Teori dan Kerangka Pemikiran

Kerangka Teoritis



Kerangka Pemikiran

Latar Belakang

Air bersih merupakan tujuan ke-6 dari *Sustainable Development Goals* (SDGs) sehingga pengelolaan air bersih di Indonesia melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus dikelola dengan benar sesuai standar yang sudah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih di masyarakat.

Masalah

Indeks Kualitas Air di Kota Semarang semakin menurun dalam 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 dan 2022.

Tujuan Penelitian

Menganalisis Pengaruh Produktivitas Pegawai (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) PDAM Kota Semarang Cabang Selatan untuk Meningkatkan Air Bersih di Kecamatan Tembalang

Kesimpulan

Mengetahui pengaruh produktivitas pegawai terhadap kinerja pegawai PDAM Cabang Selatan Kota Semarang untuk meningkatkan air bersih di Kecamatan Tembalang serta memberikan solusi yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut

1.7 Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah asumsi atau dugaan awal yang perlu diuji kebenarannya melalui proses penelitian lebih lanjut. Hipotesis tersebut dirumuskan sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang ingin dipecahkan, dengan menggunakan teori-teori yang relevan serta belum didasarkan pada fakta atau data empiris yang sudah ada. Hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara yang diajukan di dalam memecahkan suatu masalah, atau juga untuk dapat menerangkan suatu gejala. (Donald Ary, 1992: 120). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_0 : Produktivitas Pegawai tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Kota Semarang Cabang Selatan.
 H_a : Produktivitas Pegawai memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Kota Semarang Cabang Selatan.

1.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1. Kinerja Pegawai (Y)

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Silaen, 2021).

2. Produktivitas Pegawai (X)

Produktivitas kerja adalah alat ukur sejauh mana sumber daya dalam suatu organisasi diberdayakan untuk mencapai hasil dan pencapaian titik maksimal (Burhanuddin, 2015).

Tabel 1.5 Variabel Penelitian dan Indikator

NO	Variabel Penelitian	Indikator	Pertanyaan	Responden
				Pegawai PDAM
1	Kinerja Pegawai (Y)	1. Kualitas Kerja Pegawai	1. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah melakukan pemerataan pemasangan air di Kecamatan Tembalang	✓
		2. Kuantitas Pegawai	2. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan melakukan pengecekan air secara rutin dan teratur pada setiap Kelurahan di Kecamatan Tembalang	✓
		3. Ketepatan Waktu Pengecekan Air	3. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan tepat waktu saat akan melakukan pengecekan air di <i>reservoir</i> Kedungmundu	✓
		4. Efektivitas	4. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan datang tepat waktu saat akan melakukan pengecekan air di Kecamatan Tembalang	✓
			5. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah memiliki anggaran yang cukup untuk melaksanakan tugas	✓
			6. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan dilengkapi dengan fasilitas kantor yang memadai	✓
		5. Komitmen Pegawai	7. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah bertanggung jawab	✓

			terhadap tupoksi yang diberikan	
			8. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan bekerja dengan disiplin dan izin apabila ada keperluan	✓
2	Produktivitas Pegawai (X)	1. Pengetahuan	9. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan melakukan sosialisasi terkait kebutuhan air bersih di Kecamatan Tembalang	✓
			10. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan melakukan evaluasi terhadap kualitas air bersih ke masyarakat	✓
		2. Keterampilan	11. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan melaksanakan tugasnya dengan baik saat menanggapi keluhan masyarakat	✓
			3. Kemampuan	12. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan memberikan solusi terkait masalah kualitas air bersih ke masyarakat
				13. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan menerapkan senyum, salam, dan sapa dalam melayani
		4. Sikap	14. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan mengenakan seragamnya saat bertugas kepada masyarakat	✓
			15. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan selalu jujur	✓

			terkait kondisi air di lingkungan masyarakat	
			16. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan selalu bersikap sopan dan saling menghargai terhadap rekan kerja satu sama lain	✓

Tabel 1.6 Pedoman Wawancara Air Bersih untuk Masyarakat Kecamatan Tembalang yang Berlangganan PDAM

NO	PERTANYAAN
1	Apakah air PDAM di tempat tinggal anda berwarna bening?
2	Apakah air PDAM di tempat tinggal anda tidak berbau?
3	Apakah air PDAM di tempat tinggal anda tidak terdapat hewan kecil seperti serangga?
4	Apakah air PDAM di tempat tinggal anda tidak terdapat tumbuhan seperti lumut?
5	Apakah air PDAM di tempat tinggal anda tidak memiliki rasa dan dapat dijadikan sumber air minum?
6	Apakah air PDAM di tempat tinggal anda tidak terdapat endapan pasir?
7	Apakah air PDAM di tempat tinggal anda tidak terdapat kerikil?
8	Apakah pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan pernah melakukan sosialisasi terkait air bersih di Kelurahan anda?
9	Apakah anda pernah melaporkan keluhan terkait air PDAM dan pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan menanggapi keluhan anda dengan baik?

1.9 Metodologi Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah *mix method* yaitu penelitian kuantitatif yang dikombinasi dengan kualitatif untuk memperkuat penelitian. Metode penelitian ini didasarkan pada filsafat positivisme dan bertujuan untuk meneliti sampel dan populasi penelitian. Teknik pengambilan sampel penelitian ini yaitu pengambilan sampel jenuh, sementara pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian yang telah ditentukan. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Ahyar et al., 2020).

1.9.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini berasal dari seluruh pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sebanyak 18 pegawai dan 20 masyarakat Kecamatan Tembalang yang berlangganan PDAM.

1.9.2.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh individu maupun kelompok yang menjadi target penelitian (Purwanto, 2017). Adapun populasi pada penelitian ini adalah pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan.

1.9.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang dipilih menggunakan metode tertentu, yang juga memiliki karakteristik yang jelas dan lengkap yang dianggap mewakili populasi secara keseluruhan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 18 responden, yang ditentukan berdasarkan metode pengambilan sampel jenuh. Sampling jenuh adalah teknik pemilihan sampel yang menjadikan semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2019).

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh, yaitu teknik pemilihan sampel yang menjadikan semua anggota populasi dijadikan sampel. Seluruh

pegawai PDAM Kota Semarang sebanyak 18 pegawai dijadikan sampel. Pengambilan sampel lainnya untuk 20 masyarakat tembalang yang wawancara agar memperkuat penelitian ini yaitu menggunakan *snowball sampling*, Metode ini juga dikenal sebagai teknik pengambilan sampel bola salju. Pada teknik ini, sampel ditentukan melalui wawancara berdasarkan informasi dari narasumber sebelumnya (Purwanto, 2017).

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang merupakan data berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika, termasuk menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 26*. Nilai data kuantitatif dapat bervariasi atau disebut juga sebagai variatif. Variabel kuantitatif merupakan sifat hasil penelitian yang dicatat dalam bentuk nilai numerik dan memiliki makna atau arti yang terkait dengan penelitian tersebut (Ahyar et al., 2020).

1.9.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer & sekunder yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri atau dirinya sendiri. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner tertutup dan wawancara (Purwanto, 2017).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada data yang diperoleh berdasarkan penelitian terdahulu maupun data yang diteliti oleh pihak lain. Data sekunder penelitian ini yaitu data dari BPS, *website*, perpustakaan dsb (Purwanto, 2017).

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala Likert digunakan dalam penelitian untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Peneliti menetapkan fenomena sosial ini sebagai variabel penelitian, yang kemudian dipecah menjadi indikator-indikator variabel. Indikator tersebut menjadi dasar untuk menyusun item-item instrumen, yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap item instrumen dalam skala Likert memungkinkan responden memberikan jawaban dengan rentang gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif (Ahyar et al., 2020).

Penelitian ini mengadopsi metode pengukuran ordinal dengan memisahkan kelompok data berdasarkan tingkatannya menggunakan Skala Likert. Skala Likert yang diterapkan dalam penelitian ini melibatkan skor dari 1 hingga 4, dengan pengelompokan sebagai berikut:

Tabel 1.7 Skala Pengukuran Likert

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Jawaban akan disebutkan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pilihan jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

2. Pilihan jawaban tidak setuju diberi skor 2
3. Pilihan jawaban setuju diberi skor 3
4. Pilihan jawaban sangat setuju diberi skor 4

Penilaian yang digunakan untuk menilai variabel dilakukan terlebih dahulu, kemudian dilakukan pengukuran interval agar memudahkan pengelompokkan. Pada penelitian ini, diklasifikasikan rata-rata masing-masing variabel dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Interval untuk setiap variabel dihitung dengan mengurangkan nilai tertinggi dengan nilai terendah, kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah kelas. (Ahyar et al., 2020). Lembar interval yang diperoleh sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan

I = Interval

R = Rentang, yaitu skor rata-rata (*mean*) tertinggi dikurangi skor mean terendah item pertanyaan

K = Jumlah kelas interval

1.9.6 Teknik Pengumpulan data

Pada penelitian ini, data primer yang digunakan yaitu kuesioner dengan sasaran pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan dan wawancara kepada masyarakat di Kecamatan Tembalang yang berlangganan PDAM. Selain itu, untuk menguatkan data dari kuesioner, penelitian ini juga menggunakan data sekunder

yaitu data dari penelitian terdahulu, BPS dan *website* lembaga-lembaga yang terkait dalam penelitian ini seperti *website* Pemkot Semarang, PDAM, Kementerian Lingkungan Hidup dsb.

1.9.7 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner yang akan diolah menggunakan *IBM SPSS Statistics 26*.

1.9.8 Teknik Analisis Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian dengan jenis kuesioner yang merupakan kuesioner tertutup melalui cara responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti, sehingga data penelitian ini bersifat data ordinal (Ahyar et al., 2020). Sehingga beberapa uji yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner valid atau tidak. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*. Hasil korelasi tersebut kemudian diinterpretasikan dengan membandingkan antara korelasi yang diperoleh (r hitung) dengan nilai korelasi tabel pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai korelasi yang dihitung (r hitung) lebih besar atau sama dengan nilai korelasi tabel (r tabel) pada taraf signifikansi 5%, maka butir tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai korelasi yang dihitung (r hitung) lebih kecil dari nilai korelasi tabel (r tabel), maka butir tersebut dianggap tidak valid. Butir yang tidak valid kemudian tidak digunakan sebagai instrumen dalam penelitian. (Ghozali, 2013).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi kuesioner jika pengukuran dilakukan secara berulang. Salah satu metode dasar pengambilan uji reliabilitas adalah metode split-half atau metode separasi separuh. Metode ini melibatkan pembagian item-item kuesioner menjadi dua bagian yang setara, lalu menghitung korelasi antara kedua bagian tersebut menggunakan rumus korelasi Spearman-Brown. Jika nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dari uji reliabilitas adalah setidaknya 0,700, maka instrumen penelitian dianggap reliabel. (Purwanto, 2017).

3. Uji Korelasi *Spearman*

Korelasi rank spearman digunakan untuk mencari suatu tingkatan hubungan untuk menguji hipotesis. Pada uji korelasi *spearman* datanya harus berbentuk ordinal. Korelasi rank spearman disimbolkan dengan rho (Ghozali, 2013). Nilai rho dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.8 Nilai Rho

Rho Positif	Kategori
0,00 – 0,25	Korelasi Sangat Lemah
0,26 – 0,50	Korelasi Cukup
0,51 – 0,75	Korelasi Kuat
0,76 – 0,99	Korelasi Sangat Kuat
1,00	Korelasi Sempurna

Dasar pengambilan keputusan hipotesis menggunakan uji korelasi *spearman* yaitu, sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat korelasi atau hubungan antara X terhadap Y

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat korelasi atau hubungan antara X terhadap Y

Uji korelasi *spearman* juga menghasilkan dua arah hubungan, yaitu:

- Apabila nilai *correlation coefficient* positif, maka arah hubungan kedua variabel bersifat searah, artinya jika variabel X meningkat maka variabel Y juga meningkat
- Apabila nilai *correlation coefficient* negatif, maka arah hubungan kedua variabel berlawanan arah, artinya jika variabel X meningkat maka variabel Y akan mengalami penurunan

