

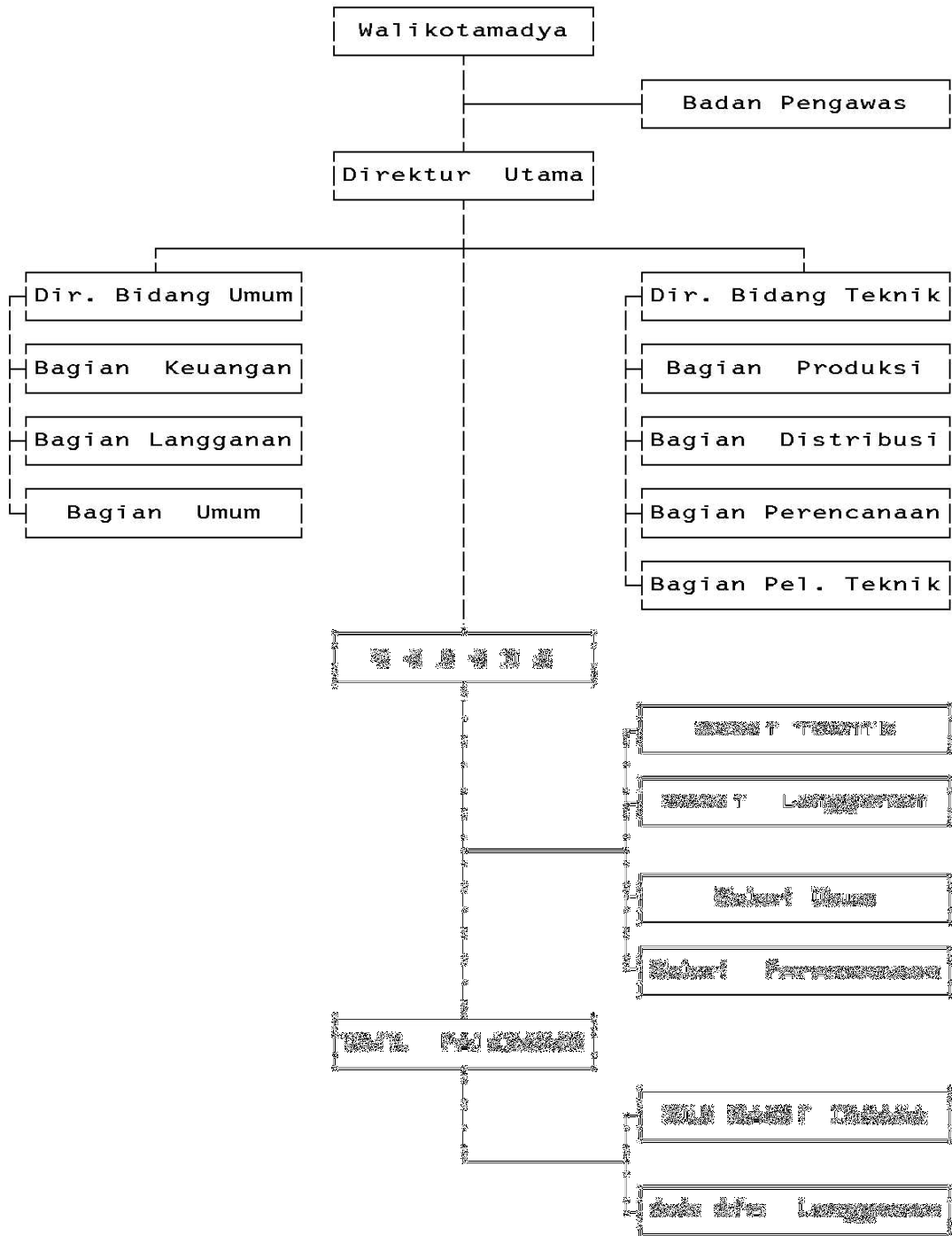
## DAFTAR PUSTAKA

- Alewine, T.C. 1999. *Penilaian Kinerja dan Standar Kinerja*. Dalam Seri Manajemen Sumber Daya Manusia. Kinerja, Editor Timpe. A.D. Cetakan Keempat, PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Amstrong, Michael, dan Murlis, 1995. *Salary Administration*. Terj. Rachmulyati, PT. Pustak Binaman Pressindo, Jakarta.
- Atmosoeprapto, Kisdarto, 2001. *Menuju SDM Berdaya*, Cet. II, Ellex Media Komputindo.
- Bernardian, John, 1998. *Human Resource Management: an Eksperental Approach*. Mencakup. Graw, Singapore.
- Cushway, 1996. *Performance management*. PT. Eleks Media, Jakarta.
- Darma Agus, 1999. *Manajemen Prestasi Kerja*, Rajawali Press, Jakarta.
- Desler, Gery, 1997. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- , 1984. *Personnel Management*. Respon Publishing Company.
- Echois and Shadily, 2000. *Kamus Terjemahan Inggris Indonesia*. Edisi Ketiga. Cet. III, Gramedia, Jakarta.
- Flippo, Edwin, B. 1992. *Manajemen Personalia*. Jilid II, Terjemahan, Edisi Keenam, Penerbit Erlangga Jakarta.
- Gomes, Faustino, C. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 1994. *Manajemen*. Edisi Kedua. Penerbit BP-PERASAAN UGM, Yogyakarta.
- , 1999. *Manajemen, Sumber Daya Manusia*. Penerbit Umara Books, Yogyakarta.

- Hasibuan, Malayu. 1997. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Penerbit Bumi Karsa, Jakarta, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kast, F.E dan James E.R. 1995. *Organisasi dan Manajemen*. Jilid Ilmu Edisi Keempat Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Manullang, 1987. *Manajemen Personalialia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Miles, Raymond, 1975, *Theories of Management : Implications for Organizational Behavior and Development*. Hill Book Company, New York.
- Nawawi, Hadari, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- , 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Kompetitif*. Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- Neadler, 1999. *The Hand Book of Human Resource Management*. Management Assosiation, New York.
- Pradiansyah, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Robbins, Stepen PNS, 1998. *Organizational Behavior*. Prentice Hall, USA.
- Schuler, S. Randall and Jackson, E. Susan, *Human Resource Management (Positioning for the 21<sup>st</sup>)*. Jilid kedua. Alih Bahas Abdul Rasyid dan Peter.
- Siagian, Sondang Pengetahuan, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- , 1998. *Manajemen Abad 21*, Edisi Pertama, Bumi Aksara Jakarta.
- Simamora, Henry, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit BP STIW YPKN Yogyakarta.
- Sirkula, Andrew, 1981. *Personal Administration and Human Resource Management*. Santa Barbara.

- Sudjana, 1997, *Metode dan Persaingan Bisnis 1. Budaya Perusahaan*. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Suradinata, 1996. *Ekonomi Pemerintah dalam Pembangunan*. Ramadhan, Bandung.
- Sutrisno, Triatmodjo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- , 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Personalia*. Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Tjiptoheryanto.P. 1996. *Sumber Daya Manusia dalam Pembangunan Nasional*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Westermen, J. dan Pauline, D. 1997. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa Suparman, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Gambar 1. Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, Tahun 2006



Sumber : PDAM Kota Makassar

## **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

### **Latar Belakang Pendirian**

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar merupakan Perusahaan Daerah Air Minum terbesar di Sulawesi Selatan yang memiliki kapasitas produksi 2.290 l/detik dan memiliki instalasi pengolahan air bersih termmodern di Indonesia Timur yaitu Instalasi V yang terletak di Kelurahan Tamarunang Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dengan memanfaatkan sumber air baku dari bendungan serbaguna Bili-Bili.

Saat ini Perusahaan Air Minum Kota Makassar telah mampu melayani kebutuhan air bersih masyarakat Kota Makassar sebesar 52,43% dari jumlah penduduk yang menjangkau 65% dari luas wilayah Kota Makassar dengan menggunakan 5 (lima) instalasi pengolahan air bersih yaitu Instalasi I Ratulangi, Instalasi II Panaikang, Instalasi III Antang, Instalasi IV Maccini Sombala dan Instalasi V Somba Opu.

Instalasi I dibangun oleh pemerintah Kolonial Belanda pada tahun 1924 dengan kapasitas produksi 50 liter/detik, sumber air baku yang digunakan berasal dari Sungai Jeneberang. Pada tahun 1976, Instalasi II Panaikang dibangun berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat II Ujung Pandang Nomor 6 Tahun 1974, disahkan oleh Gubernur melalui Surat Keputusan Gubernur KDH Tingkat I Propinsi Sulawesi Selatan Nomor : 253/VI/1975 13 Juni 1975. Pada tahun 1985 dibangun Instalasi III Antang

dengan kapasitas produksi 20 liter/detik. Pada tahun 1989 dibangun peningkatan kapasitas produksi Instalasi II Panaikang menjadi 1000 liter/detik. Pada tahun 1992 Instalasi III Antang ditingkatkan kapasitas produksinya menjadi 40 liter/detik. Pada tahun 1993 dibangun lagi Instalasi IV Maccini Sombala dengan kapasitas produksi 200 liter/detik. Dan yang terakhir pada tahun 1984 dibangun Instalasi V sombo OPU selesai tahun 2000 dengan kapasitas produksi 1000 liter/detik.

Dari segi air baku, Instalasi I Ratulangi menggunakan sumber air baku dari sungai Jeneberang, Instalasi II dari Lekopancing sungai Maros, Instalasi III Antang dari saluran air baku Instalasi II Panaikang, Instalasi IV Maccini Sombala dari sungai Jeneberang dan Instalasi V Somba Opu dari Bendungan serba guna Bili-Bili.

Pada awal berdirinya yaitu pada tahun 1924 perusahaan bernama Gemente Waterleiding Bedrijtt, kemudian tahun 1945-1976 bernama Dinas Air Minum dan pada tahun 1976 menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kotadya Makassar. Perubahan nama dari Dinas Air Minum Kotamadya Makassar diawali dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1974 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Dati II Makassar. Kemudian Peraturan Daerah ini disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Propinsi Sulawesi Selatan melalui Surat Keputusan Nomor 253/VI/1975 tanggal 13 juni 1975, pelaksanaannya dilakukan dengan surat Keputusan Walikotamadya Dati II Makassar Nomor : 21/P.II/1976 tanggal 26 februari

1976 tentang pengalihan status Dinas Air Minum Kota Makassar, sekarang menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.

### **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar terdiri atas badan pengawas beranggotakan 3 orang. Direksi terdiri atas direktur utama, direktur bidang teknik, direktur bidang umum dan keuangan. Direktur bidang teknik dan direktur bidang umum dan keuangan bertanggung jawab kepada direktur utama. Direktur bidang teknik membawahi 4 bagian yaitu bagian produksi, bagian distribusi, bagian peralatan teknik dan bagian perencanaan teknik. Direktur bagian umum dan keuangan membawahi juga 4 bagian hubungan langganan, bagian personalia, bagian umum dan bagian keuangan. Bagian pengolahan data, satuan pengawasan intern (spi), bagian penelitian dan pengembangan, satuan pengamanan dan unit pelayanan dibawah langsung direktur utama. Selanjutnya bagian hubungan langganan membawahi 3 seksi pelayanan langganan, seksi pengaduan dan seksi analisa dan program. Bagian personalia membawahi 2 seksi yaitu seksi administrasi pembinaan pegawai dan seksi kesejahteraan. Bagian umum membawahi 4 seksi yaitu seksi perbengkelan dan seksi perawatan, seksi gudang, seksi inventaris, seksi tata usaha dan humas. Bagian produksi membawahi 4 seksi yaitu seksi Instalasi II dan III, seksi I dan IV, seksi instalasi V dan seksi laboratorium IV. Bagian distribusi membawahi 4 seksi

yaitu seksi pengendalian supply air, seksi pemeliharaan dan pelayanan gangguan, seksi instalasi langganan, seksi administrasi teknik dan operasi. Bagian peralatan teknik membawahi 3 seksi yaitu seksi bengkel dan pengujian, seksi pengendalian peralatan, seksi perawatan dan pemeliharaan. Bagian perencanaan teknik membawahi 3 seksi yaitu seksi konstruksi dan jaringan, seksi perencanaan langganan, seksi pemetaan dan dokumen. Bagian pengolahan data membawahi 3 seksi yaitu seksi pengolahan data, seksi supervisor dan seksi pencatat meter. Bagian satuan pengawasan intern membawahi 2 seksi yaitu seksi evaluasi data dan pelaporan seksi pengembangan. Bagian satuan pengamanan membawahi 2 seksi yaitu seksi pengamanan kedalam dan seksi pengaman keluar. Unit pelayanan terdiri atas 10 unit pelayanan yaitu unit pelayanan Ratulangi, unit pelayanan Tamalanrea, unit pelayanan Panakukang, unit pelayanan Panaikang, unit pelayanan Antang, unit pelayanan Kima, unit pelayanan Biringkanaya, unit pelayanan Jongaya, unit pelayanan Minasa Upa. Unit pelayanan ini bertugas untuk mengkoordinir penagihan rekening air dan non air dan menyetor hasil penagihan ke Bagian Keuangan.

### **Sumber Daya Manusia**

Personalia Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar berjumlah 600 orang. Jumlah personalia berdasarkan status kepegawaian disajikan pada tabel di bawah ini :



Tabel 4. Jumlah personalia PDAM Kota Makassar berdasarkan Status Kepegawaian 5 tahun terakhir (Data Bagian Personalia PDAM Kota Makassar tahun 2004)

No	Status Kepegawaian	Tahun				
		2000	2001	2002	2003	2004
1	Direksi	3	3	3	3	3
2	Pegawai negeri sipil	41	33	27	20	19
3	Pegawai perusahaan	407	433	460	550	543
4	Pegawai honorarium	12	20	33	30	38
5	KJP	39	91	78	2	29
Jumlah		502	581	601	605	632

Sedangkan jumlah personalia berdasarkan fungsi/bagian pekerjaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5. Jumlah personalia PDAM Kota Makassar berdasarkan Fungsi/bagian (Data Bagian Personalia PDAM Kota Makassar tahun 2004)

No	Keterangan	Tahun				
		2000	2001	2002	2003	2004
1	Air Baku	22	19	20	20	19
2	Pengolahan	79	92	93	93	115
3	Transmisi & Distribusi	98	125	137	137	102
4	Administrasi/Keuangan	262	311	305	305	263
5	Pengamanan	41	33	46	50	133
Jumlah		502	580	601	605	632

## **Klasifikasi Pelanggan**

Berdasarkan tarif lama (tahun 2001), pelanggan diklasifikasikan ke dalam 13 kategori pelanggan yaitu :

- a. Sosial Umum (IA) terdiri atas : hydrat umum, kran umum, bak umum, kamar mandi umum dan WC umum.
- b. Sosial Khusus (IB) terdiri atas : yayasan sosial, rumah, sekolah negeri/swasta, panti asuhan/panti jompo, penitipan anak, rumah sakit/klinik pemerintah, rehabilitasi cacat, rumah ibadah, Puskesmas.
- c. Rumah tangga A (II A) yaitu rumah yang berfungsi hanya semata-mata sebagai tempat tinggal.
- d. Rumah tangga B (II B) rumah yang selain untuk tempat tinggal juga digunakan untuk mendapatkan keuntungan.
- e. Rumah tangga C (II C) rumah permanen, renovasi dan rumah tangga golongan ekonomi besar.
- f. Rumah tangga D (II D) rumah mewah, rumah tangga ekonomi elite.
- g. Kedutaan/Konsulat (II E)
- h. Instansi pemerintah (II F) terdiri atas kantor pemerintah, lembaga pemerintah, kolam renang pemerintah.
- i. Niaga kecil (III A) terdiri atas : kios, rumah makan, pedagang eceran, losmen/penginapan/wisma/pondok, kantor perusahaan, praktek dokter/bidan, rumah sakit swasta type D, service motor/mobil/elektronik,

rumah jasa/biro jasa, tempat kursus, toko percetakan, klinik swasta, salon/pangkas rambut, apotik/toko obat niaga kecil lainnya.

- j. Niaga besar (III B) terdiri atas : impor/ekspor, distributor/pedagang besar, night club, diskotik, steambath, supermarket, pasar swalayan, rumah sakit swasta type A/B, kolam renang umum swasta, service station, ekspediter, agen/Makassar, hotel/restoran, bengkel besar, BUMN/BUMD, pompa bensin, usaha besar lainnya.
- k. Industri kecil (IV A) yaitu menggunakan tenaga manusia berskala kecil dimana tempat usahanya tidak disiapkan secara khusus yaitu antara lain : kerajinan rumah tangga, sanggar seni, peternakan kecil, kerajinan tangan, usaha konveksi kecil, industri kecil lainnya.
- l. Industri besar (IV B) yaitu selain menggunakan tenaga manusia juga menggunakan tenaga peralatan mesin yang tempat usahanya disiapkan secara khusus yaitu antara lain : pabrik otomotif, pabrik es/cold storage, industri kapal, pabrik minuman/makanan, industri perikanan, pabrik kimia, perkayuan, peternakan besar, pertambangan, industri besar lainnya.
- m. Khusus terdiri atas : pelabuhan laut, pelabuhan udara, pelabuhan sungai, PLN (unit produksi).

Berdasarkan tarif baru (berlaku bulan April 2002) pengklasifikasian pelanggan menjadi 17 golongan yaitu :

- a. Sosial A (I A) adalah golongan pelanggan yang setiap harinya memberikan pelayanan kepentingan umum khususnya bagi masyarakat

yang berpenghasilan rendah antara lain : rumah ibadah, hydran umum, bak umum, kamar mandi dan WC umum.

- b. Sosial khusus (I B) adalah golongan yang setiap harinya memberikan pelayanan kepentingan umum khususnya bagi masyarakat serta mendapatkan sumber dana dari kegiatannya antara lain : yayasan sosial, rumah sekolah negeri/swasta, panti asuhan/panti jompo, penitipan anak, rumah sakit/klinik pemerintah, rehabilitasi cacat, rumah ibadah, Puskesmas.
- c. Sosial C (I C) adalah golongan pelanggan yang setiap harinya memberikan pelayanan kepentingan umum khususnya bagi masyarakat serta mendapatkan sumber dana dari sebagian besar atau seluruhnya dari kegiatannya antara lain : rumah sakit/klinik pemerintah, perguruan tinggi dan penitipan anak.
- d. Rumah Tangga A (II A) terdiri atas : rumah semi permanen, rumah sangat sederhana dan rumah tangga golongan ekonomi lemah.
- e. Rumah tangga B (II B) terdiri atas : rumah semi permanen, rumah tangga golongan ekonomi menengah.
- f. Rumah tangga C (II C) terdiri atas : rumah permanen, renovasi, dan rumah tangga golongan ekonomi besar.
- g. Rumah tangga D (II D) terdiri atas : rumah mewah, rumah tangga golongan ekonomi elite.
- h. Konsulat (II E) cukup jelas.

- i. Instansi pemerintah (II F) terdiri atas : kantor pemerintah/TNI – Polri, lembaga pemerintah/TNI – Polri dan sarana pemerintah/TNI – Polri.
- j. Balai latihan dan kantor swasta terdiri atas : balai latihan, asrama haji dan kantor swasta.
- k. Usaha kecil (III A) terdiri atas : warung, toko obat, sanggar seni, service motor, service elektronik kecil, salon/pangkas rambut, sub agen penjualan tiket, rumah toko, percetakan kecil, losmen, praktek umum/kebidanan, home industri, persewaan rental, jual beli barang bekas, meubel, kerajinan dan bengkel las.
- l. Usaha menengah (III B) terdiri atas : impor/ekspor, distributor/pedagang besar, night club, diskotik, steambath, supermarket, pasar swalayan, praktek kelompok/spesialis/rumah bersalin, kolam renang umum swasta, service station, ekspediter, agen/Makassar, hotel/restoran, bengkel besar, BUMN/BUMD, pompa bensin, show room sepeda motor, apotik, kantor perusahaan, yayasan, variasi mobil, panti pijat, kap salon besar, SPBU dua outlet, persewaan rental, bengkel las karoseri.
- m. Usaha besar (III C) terdiri atas : hotel berbintang, show room mobil, restoran, bioskop, supermarket, gudang rabat, department store, night club, diskotik, perusahaan ekspedisi, perusahaan pelayaran, perusahaan penerbangan, toko bear, apotik, kolam renang swasta, money changer, kantor perusahaan, percetakan besar, meubel, BUMN/BUMD dan perusahaan rental.

- n. Industri kecil (IV A) terdiri atas : kerajinan rumah tangga, peternakan kecil unggas, kerajinan tangan, dan industri kecil lainnya.
- o. Industri besar (IV B) terdiri atas industri otomotif industri perikanan/hasil laut, industri kimia, peternakan besar, pabrik minuman dan makanan, industri kapal, konveksi, industri logam, pengolahan hasil laut, pabrik es, cold storage, pertambangan dan industri besar lainnya.
- p. Khusus A (V A) terdiri atas : PT. Berdikari, Pertamina, Instalasi Sabutung, Pelabuhan Paotere, PLN/Unit Produksi, Primkopal, dan Pertamina Pelabuhan.
- q. Khusus B (IV B) terdiri atas : pelabuhan laut/udara Pertamina Unit PDN VII, penggunaan pipa yang dikomersilkan.

### **Tarif Air Minum**

Pada tanggal 15 Nopember 2001, Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 1301B.3a/XI/2001 tentang Peninjauan Air Minum. Berdasarkan Surat Keputusan Direksi tersebut, Walikota Makassar menyetujui kenaikan tarif air minum yang diusulkan oleh Direksi dengan mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 74 Tahun 2001 tanggal 11 Desember 2001 tentang Pengesahan Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar. Tarif air minum baru yang mulai berlaku bulan April 2002, disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 6. Tarif Air Minum PDAM Kota Makassar (Daftar tarif air tahun 2002 PDAM Kota Makassar)

Klasifikasi Pelanggan	A = Rp. 500 pemakaian air (M3)			
	0 – 15 M	16 – 30 M	31 – 50 M	> 50 M
I A Sosial A	260	280	300	550
I B Sosial B	300	400	400	900
I C Rumah C	360	460	1.120	1.780
II A Rumah Tangga A	400	700	1.500	2.500
II B Rumah Tangga B	650	1.000	1.800	2.800
II C Rumah Tangga C	800	1.100	2.300	3.800
II D Rumah Tangga D	1.000	1.300	3.000	5.750
II E Konsulat	1.000	2.000	4.000	7.000
II F Instansi Pemerintah	1.000	2.000	3.500	6.500
II G Balai Latihan/Swasta	1.140	2.240	3.760	7.520
III A Usaha A	2.500	3.250	4.250	9.000
III B Usaha B	6.000	7.000	8.000	10.000
III C Usaha C	6.350	7.250	8.460	10.810
IV A Industri A	2.750	3.250	4.500	9.500
IV B Industri B	7.500	9.000	1.000	12.000
V A Khusus A	12.500	12.500	12.500	12.500
V B Khusus B	15.000	15.000	15.000	15.000

## Jumlah Pelanggan

Jumlah pelanggan mengalami peningkatan setiap tahun sebagaimana yang disajikan pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7 Jumlah peningkatan pelanggan pertahun dan jumlah kumulatif (Data bagian hubungan langganan per tahun 2004)

No	Tahun	Penambahan Pelanggan	Jumlah Pelanggan
1	1998	2.085	30.082
2	1989	786	30.868
3	2000	615	31.483
4	1991	1.817	33.300
5	1992	1.482	34.782
6	1993	1.535	36.317
7	1994	2.806	.39.123
8	1995	7.347	46.470
9	1996	4.470	50.940
10	1997	3.115	54.055
11	1998	5.226	59.281
12	1999	6.093	65.374
13	2000	4.166	69.540
14	2001	8.063	77.603
15	2002	6.279	83.882
16	2003	7.134	91.016
17	2004	9.999	101.015



## **Pelaksanaan Pengembangan Karyawan**

Pengembangan karyawan yang secara teoritis dikemukakan umumnya meliputi, pendidikan pelatihan, promosi maupun penempatan. Namun demikian dalam penelitian ini kita ingin melihat sisi lain yang mendasari dilakukannya pengembangan karyawan.

### **a. Komitmen Manajemen**

Manajemen PDAM terdiri dari tiga direksi yaitu Direktur Utama, Direktur Umum dan Keuangan, serta Direktur Teknik. Dalam posisi sebagai *top manajemen* maka tentunya mereka harus melaksanakan visi dan misi perusahaan yang tentunya berdasar pada komitmen secara kolektif sebagai *top manajemen*. Pada komitmen secara kolektif sebagai top manajemen komitmen manajemen perusahaan PDAM Kota Makassar mengacu pada 3 aspek yang dapat dijabarkan untuk pengembangan karyawan ke depan. Ketiga aspek tersebut antara lain :

#### **1. Memberikan pelayanan air minum yang terbaik bagi masyarakat.**

Dengan komitmen seperti ini, maka perusahaan dapat menempuh langkah-langkah yang telah dilakukan yaitu memperbaiki mutu layanan kepada pelanggan melalui cara-cara sebagai berikut :

- Penyederhanaan paket pelayanan kepada calon pelanggan.
- Tanggap terhadap keluhan pelanggan
- Mempermudah jaringan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan.
- Membina hubungan baik dengan pelanggan.

## 2. Menunjang pembangunan dan pelayanan perkotaan

Sebagai perusahaan pemerintah daerah maka tentunya sudah menjadi kewajiban perusahaan dalam menunjang pembangunan. Hal ini didukung dengan cara :

- Membantu penyediaan air bersih bagi masyarakat.
- Menjadi salah satu perusahaan daerah yang diharapkan memberikan kontribusi finansial bagi pemerintah.

## 3. Mewujudkan profesionalisme perusahaan

Guna menjadi sebuah perusahaan yang terkemuka dan berdaya saing global, maka perusahaan telah berkomitmen untuk menjaga profesionalisme karyawannya dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan dan masyarakat secara profesional, melalui profesionalisme kerja maupun pengelolaan perusahaan melalui :

- Pendidikan dan latihan
- Komitmen karyawan

Dengan cara seperti ini akan melahirkan budaya perusahaan yang profesional sehingga menunjang proses dari pada pengembangan karyawan.

### b. Pendidikan dan Latihan

Peningkatan kualitas karyawan melalui pendidikan dan latihan dilakukan dengan dua metode, yaitu :

#### 1) Metode *off the job*

Metode *off the job* adalah diklat yang dilaksanakan di luar perusahaan dengan cara melakukan kerjasama beberapa instansi terkait yang menangani masalah pelatihan, seperti BLKI dan Kantor Dinas Depnaker, dimana pihak manajemen perusahaan mengirim sejumlah karyawan untuk mengikuti pelatihan tersebut.

Adapun bentuk pelatihan dengan metode *off the job* yang diberikan berupa :

- a) Teknik presentase informasi, yaitu bentuk pelatihan berupa ceramah dan diskusi yang bertujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan yang lebih mendalam secara teoritis agar sebelum terjun ke lapangan sudah dapat mengetahui apa-apa yang akan dilaksanakan dan bagaimana cara melaksanakannya.
- b) Teknik simulasi, yaitu bentuk pelatihan yang menggunakan alat peragaan bertujuan agar karyawan dapat mengetahui cara-cara kerja secara visual dan ini akan membantu kita ketika karyawan diperhadapkan pada kenyataan di lapangan.

Adapun materi pelatihan dengan metode *off the job* yang diberikan meliputi :

- a) Tatalaksana administrasi berupa cara-cara pencatatan dokumen, pengarsipan dan peminjaman dokumen/arsip.

- b) Perlakuan akuntansi berupa cara-cara pencatatan penerimaan dan pengeluaran kas ke buku kas, tata cara pembuatan jurnal serta tata cara pembuatan laporan keuangan.
- c) Penanganan alat-alat sewa jasa pelabuhan.

## 2) Metode *on the job*

Pelaksanaan metode ini berlangsung di lingkungan perusahaan dengan pembimbing pelatihan adalah karyawan senior yang dianggap memiliki wawasan dan kemampuan dengan bentuk pelatihan yang diberikan adalah memperlihatkan contoh-contoh pekerjaan yang baik dan memperlihatkan penanganan suatu pekerjaan yang jelas dan kongkrit.

Adapun materi pelatihan dengan metode *on the job* yang diberikan meliputi :

- a) Pengelolaan alat-alat di gudang berupa pencatatan jumlah dan perawatan barang serta pencatatan pemasukan dan pengeluaran alat-alat dari gudang.
- b) Pengoperasian komputer berupa proses pengimputan data berdasarkan jenis dan karakteristik data, cara pengolahan data yang baik serta bentuk informasi olahan data yang tepat dan akurat.

- c) Sistem pengendalian berupa teknik pemeriksaan pekerjaan, proses pemeriksaan pekerjaan, proses pembuatan laporan hasil pemeriksaan pekerjaan.
- d) Sistem pelayanan berupa cara-cara berhubungan dengan konsumen (pengguna jasa), pencatatan kontrak penggunaan jasa pelabuhan serta syarat dan kriteria menciptakan kepuasan masyarakat pengguna jasa.

c. Komitmen Karyawan

Sebagai ikatan psikologis, maka komitmen karyawan yang dibangun di perusahaan PDAM Kota Makassar adalah :

1. Meningkatkan loyalitas karyawan terhadap kebijakan manajemen dengan cara menggali respon karyawan atas aturan manajemen yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing, sehingga melahirkan kecintaan terhadap tugas dan pekerjaannya.
2. Meningkatkan loyalitas karyawan atas efektivitas kerja dengan cara meneliti hasil kerja dengan target kerja. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah karyawan dapat memahami dengan baik apa yang dicapai dari penugasan pokok oleh perusahaan maupun pekerjaannya yang sesuai dengan visi misi perusahaan.
3. Meningkatkan loyalitas karyawan terhadap pelayanan kepada masyarakat maupun pelanggan, sebagai perusahaan maka karyawan harus memahami posisi sebagai pencari laba dan sebagai pelayan masyarakat.

## Analisis dan Pembahasan Kuesioner

Dalam analisis dan pembahasan hasil kuesioner akan disajikan penilaian responden terhadap pengembangan karyawan dengan variabel-variabel. Komitmen manajemen, pendidikan dan pelatihan, komitmen karyawan.

### 1. Penilaian responden terhadap komitmen manajemen

Tabel  
Penilaian Responden terhadap Komitmen Manajemen

Indikator	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1. Komitmen manajemen terhadap bidang kerja	a. Sangat sesuai	63	73
	b. Sesuai	15	17
	c. Kurang sesuai	5	6
	d. Tidak sesuai	3	3
			86
2. Komitmen manajemen terhadap kelancaran kerja	a. Sangat memuaskan	20	23
	b. Memuaskan	31	36
	c. Kurang memuaskan	11	12
	d. Tidak memuaskan	24	27
			86
3. Komitmen manajemen terhadap pelayanan kepada masyarakat	a. Sangat memuaskan	20	23
	b. Memuaskan	31	36
	c. Kurang memuaskan	11	12
	d. Tidak memuaskan	24	27
			86
4. Komitmen manajemen terhadap pengembangan perusahaan	a. Sangat sesuai	46	53
	b. Sesuai	21	24
	c. Kurang sesuai	13	15
	d. Tidak sesuai	6	6
			86

2. Penilaian responden terhadap pendidikan dan pelatihan

Tabel  
Penilaian Responden terhadap Pendidikan dan Pelatihan

<b>Indikator</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1. Metode Diklat dengan Bidang Kerja	a. Sangat memuaskan	58	67
	b. Memuaskan	18	21
	c. Kurang memuaskan	7	8
	d. Tidak memuaskan	3	3
			86
2. Materi Diklat dengan tingkat pendidikan yang disyaratkan	a. Sangat sesuai	41	48
	b. Sesuai	29	34
	c. Kurang sesuai	9	10
	d. Tidak sesuai	7	8
			86
3. Komitmen manajemen terhadap pelayanan kepada masyarakat	a. Sangat bisa	39	45
	b. Bisa	23	27
	c. Kurang bisa	17	20
	d. Tidak bisa	7	8
			86
4. Kesesuaian Diklat dengan Pengembangan Karir	a. Sangat sesuai	48	58
	b. Sesuai	32	36
	c. Kurang sesuai	5	5
	d. Tidak sesuai	1	1
			86

### 3. Penilaian Responden terhadap Komitmen Karyawan

Tabel  
Penilaian Responden terhadap Komitmen Karyawan

<b>Indikator</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1. Komitmen kerja karyawan dengan bidang kerja	a. Sangat sesuai	26	30
	b. Sesuai	41	49
	c. Kurang sesuai	16	18
	d. Tidak sesuai	3	3
			86
2. Komitmen karyawan dengan komitmen manajemen	a. Sangat sesuai	33	38
	b. Sesuai	48	56
	c. Kurang sesuai	3	3
	d. Tidak sesuai	2	2
			86
3. Komitmen karyawan dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat	a. Sangat sesuai	69	81
	b. Sesuai	11	13
	c. Kurang sesuai	4	4
	d. Tidak sesuai	2	2
			86
4. Komitmen karyawan dengan pengembangan karyawan	a. Sangat sesuai	64	75
	b. Sesuai	18	21
	c. Kurang sesuai	4	4
	d. Tidak sesuai	0	0
			86



**PELATIHAN YANG DILAKSANAKAN  
OLEH PDAM**

**Bidang Tehnik**

No	Nama Pelatihan	Tujuan	Materi	Penunjang	Tingkat Kesesuaian
1.	Produksi	Memberikan pengetahuan dan keterampilan tentang prinsip-prinsip pengolahan Air, kualitas air, pengendalian kualitas air, sehingga dapat mengatasi produksi air dengan benar dan cepat dan menjamin peningkatan pelayanan mutu air kepada pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber air dan Bangunan penyadap.</li> <li>2. Unit Operasi dalam pengolahan air.</li> <li>3. Penilaian kinerja instalasi.</li> <li>4. Unit proses dalam pengolahan.</li> <li>5. Monitoring kualitas air.</li> <li>6. Manajemen Lab.</li> </ol>	Studi kasus dan praktek	
2.	Operator Pompa & Genset	Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan penanganan, pembubuhan dan pencampuran bahan kimia serta pengoperasian dan pemeliharaan Pompa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan pengolahan Air.</li> <li>2. Peralatan Pembubuhan.</li> <li>3. Desinfeksi.</li> <li>4. Peralatan Listrik &amp; Pmesin penyediaan Air bersih.</li> <li>5. Pengenalan Pompa, Hidropor, Genset dan mesin listrik.</li> <li>6. Panel Listrik.</li> <li>7. Konvegurasi starter.</li> </ol>	Studi kasus dan Praktek	
3.	Mekanikal dan Elektrikal	Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang mekanik dan elektrik, sehingga dapat mendeteksi dan mengatasi gangguan mekanik dan elektrik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dasar-dasar listrik</li> <li>2. Pengenalan peralatan listrik dan mesin pada int.air bersih</li> <li>3. Pengenalan pompa</li> <li>4. Pengenalan mesin diesel</li> </ol>	Diskusi dan Praktek	
4.	Perpipaan Transmisi/Distribusi dan Pemsangan Inst. Pelangg.	Meningkatkan pengetahuan,kemampuan dan keterampilan bagian transmisi dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyeksi kebutuhan air</li> <li>2. Identifikasi pola fluktuasi</li> </ol>	Praktek pemasangan jaringan,menggunakan alat longger dan manomter	

		distribusi tentang pencegahan kontaminasi pada pipa distribusi, perhitungan hidrolika pada jaringan perpipaan, sehingga kontinuitas aliran dan mutu air dapat dipertanggungjawabkan kepada pelanggan	<p>pemakaian air</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Jaringan perpipaan dan fungsi reservoir</li> <li>4. Pengendalian hidrolika dan tekanan air</li> <li>5. Kualitas material</li> <li>6. Administrasi teknik</li> </ol>	Praktek pemeliharaan Flushing, Valve, Fitting, blow off, pressure gauge, hidran umum, kebocoran fisik	
5.	Meter Air	Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang meter air seperti persyaratan meter, peneraan, reparasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem kerja meter air</li> <li>2. Persyaratan meter air</li> <li>3. Kemampuan ukur meter</li> <li>4. Prosedur pelaksanaan peneraan</li> <li>5. Prosedur penyegelan meter</li> <li>6. Reparasi meter</li> <li>7. Pemeliharaan meter air</li> <li>8. Adm meter, dan histori meter</li> </ol>	Praktek	
6.	Pengendalian kehilangan Air	Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang pengoperasian alat deteksi kebocoran dan metode pengendalian kebocoran sesuai dengan kondisi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Neraca air</li> <li>2. Program pengendalian kehilangan air</li> <li>3. Indikasi dan penyebab kehilangan</li> <li>4. Pengawasan kehilangan air</li> <li>5. Metode pemeriksaan kebocoran</li> <li>6. Menggambar letak kebocoran</li> <li>7. Pencegahan kebocoran</li> <li>8. Tugas dan kewajiban satgas</li> <li>9. Pengenalan alat deteksi kebocoran</li> </ol>	Parkatek	

