



Abstrak

Dalam rangka peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Salah satu organisasi pemerintah yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada warganya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Madiun.

Yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan milik Pemerintah Daerah Kota Madiun yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Hal ini kemudian membuat posisi PDAM sangat peka terhadap perlakuan pelanggan, sehingga pihak perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (*service* yang prima), agar mendapatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian *eksplanatif*. Untuk mendapatkan kerincian dan kedalaman data yang lebih baik. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode penelitian survai dan dianalisis data untuk kemudian diambil kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat diperoleh hasil bahwa PDAM Kota Madiun telah mampu melaksanakan penyelenggaraan pelayanan air bersih dengan baik dan memenuhi standar pelayanan, namun demikian ruang lingkup pelayanannya belum memenuhi standar nasional. Selanjutnya kinerja PDAM dalam penyelenggaraan pelayanan air bersih dinilai baik oleh masyarakat sebagai pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan produk pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kemampuan, Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Kinerja



Abstract

In order to improve the performance of human resources (HR) is crucial in the effort to improve services to the community, so that should be pursued continuously and sustainably in the face of the demands of society. One of the organizations that sued the government to provide good service to its citizens is a Regional Water Company (PDAM) City of Madiun.

At issue in this study is Regional Water Company (PDAM) is one of the local government-owned company serving the City of Madiun water supply to its citizens, as the very basic needs for the community. This then makes the position of taps is very sensitive to the treatment of customers, so that the companies are required to have a high ability to meet customer requirements (excellent service), in order to gain customer loyalty to the company.

The research method used is quantitative, the type of research used in this study is the type of research explanative. To get the depth of detail and better data. The data was collected using survey research methods and analyzed the data to then be concluded. From the research results can be obtained the result that taps City of Madiun has been able to carry out the implementation of clean water with good service and meet service standards, however the scope of its services do not meet national standards. Furthermore, the performance of PDAM in the administration of water services rated as good by society as a customer related service and product quality of service provided.

Keywords: Ability, Motivation, Work Environment, and Performance