

EVALUASI KINERJA PADA SEKSI PELAYANAN UNIT 3 ILIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG

Purwolanggeng, Bochari Rachman, Sunda Ariana

Magister Manajemen
Universitas Bina Darma

Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana membuat alat evaluasi kerja menggunakan indikator yang sesuai dengan deskripsi kerja dan Bagaimana mengevaluasi kinerja dengan menggunakan indikator-indikator yang sesuai dengan deskripsi kerja, Metode penelitiannya adalah deskriptif kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, dengan melalui survey, pengumpulan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi, serta melakukan wawancara dengan para informan. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan. Hasil penelitian yaitu bahwa penilaian menggunakan format daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) pada seksi pelayanan unit pelayanan 3 ilir pdam Tirta Musi Palembang sesungguhnya tidak relevan dengan deskripsi kerja yang ada. Indikator kinerja untuk evaluasi kinerja sebaiknya dibuat berdasarkan deskripsi kerja seksi pelayanan yang ada dan data awal (baseline) disesuaikan dengan kondisi pelayanan dan target kerja serta standar pelayanan, jadi hasil kerja yang ada dapat terukur dengan baik.

Kata kunci: *Evaluasi kinerja, Indikator kinerja, Deskripsi kerja, Standar pelayanan*

1 PENDAHULUAN

Makalah ini menekankan pentingnya melakukan evaluasi kinerja dan membuat alat evaluasi kerja yang sesuai dengan deskripsi kerja, kemudian kita juga dapat melihat tujuan penilaian kinerja. Kita juga dapat melihat masalah-masalah apa saja dan factor yang mempengaruhi kinerja, dan karakteristik-karakteristik penilaian kinerja yang efektif. Karena profesionalisme dalam kinerja memiliki ukuran-ukuran yang bisa secara kuantitatif terukur dan dapat dibandingkan. Selama ukuran yang dijadikan sebagai indikator kinerja seorang birokrat adalah Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), maka sulit rasanya mengukur kinerja birokrat. Hal ini karena ukuran-ukuran kinerja dalam DP3 sangat bersifat umum dan sangat memungkinkan memasukkan unsur-unsur like dan dislike pimpinan bawahan. Perusahaan daerah air minum tirta musu Palembang adalah perusahaan milik pemerintah kota yang bergerak pada bidang pelayanan air bersih untuk warga Palembang dan sekitarnya. PDAM tirta musu merupakan perusahaan terbaik di seluruh indonesia dalam pelayanan air bersih, beberapa

kali mendapatkan penghargaan dari pemerintah pusat seperti penghargaan pelayanan prima dari kementerian pendayagunaan dan aparatur Negara pada tahun 2008 dan PKPDPU Award dari kementerian PU pada tahun 2010. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja pada seksi pelayanan Unit Pelayanan 3 Iilir Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang.

2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain dan Jadwal Penelitian

Agar penelitian berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu direncanakan secara cermat. Desain penelitian digunakan sebagai dasar atau patokan dalam melakukan penelitian agar pelaksanaannya dapat berjalan secara benar, baik, dan lancar. Penelitian ini dijadwalkan selama dua bulan yaitu pada bulan juni/d Juli 2014 yang dilaksanakan di Kantor unit pelayanan 3 ilir PDAM Tirta Musi Palembang

2.2 Data Penelitian

Data yang digunakan dalam rencana penelitian ini adalah data primer, yaitu jenis data yang digunakan dari kegiatan-kegiatan penelitian lapangan yang dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung dari perusahaan daerah air minum tirta musu unit pelayanan 3 ilir palembang. Disamping itu digunakan pula data sekunder yaitu jenis data yang diperoleh dari referensi hasil-hasil penelitian sebelumnya, serta dokumen-dokumen dari kepegawaian yang berlaku di instansi tersebut seperti, data jumlah karyawan, job description karyawan dan hal-hal yang berkaitan mengenai tugas dan tanggungjawab diinstansi perusahaan.

Pada penelitian ini yang menjadi fokus adalah Indikator yang digunakan untuk menilai kinerja seksi pelayanan yang mana dari hasil indikator yang dibuat dapat dijadikan sebagai penilaian kinerja yang dapat meningkatkan hasil kerja dan dapat dijadikan acuan dimasa yang akan datang.

2.3 Konsep dan Metode Penelitian yang Digunakan

Pada dasarnya konsep dan metode penelitian yang digunakan dalam rencana penelitian ini yaitu menggunakan konsep dan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta fakta, sifatsifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dengan melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, dan diskusi terfokus.

2.4 Informan

Informan merupakan objek penting dalam sebuah penelitian. Informan diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi pada latar belakang sebuah penelitian. Ada beberapa pertimbangan untuk menentukan informan sebagai sumber informasi.

2.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam melalui informan. Wawancara yang akan dilakukan terdiri dari dua bagian yang harus dijawab oleh informan. Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung

pada responden yang dituju, untuk mendapatkan informasi, dalam sebuah penelitian melalui pedoman wawancara.

2.6 Teknik Analisis Data

Penelitian sangat diperlukan pada suatu analisis data yang berguna untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif. Dalam proses pelaksanaannya, tahap pengolahan data tidak cukup hanya terdiri atas tabulasi dan rekapitulasi saja, akan tetapi mencakup banyak tahap. Di antaranya adalah tahap reduksi data, penyajian data, interpretasi data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Lebih dari sekedar itu, pengolahan data, yang tidak lain merupakan tahap analisis dan interpretasi data mencakup langkah-langkah reduksi data, penyajian data, interpretasi data dan penarikan kesimpulan /verifikasi.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan teknik analisa yang dipilih oleh peneliti yaitu analisis deskriptif kualitatif, dengan menganalisis data yang telah peneliti peroleh dari hasil wawancara dan observasi serta dokumen-dokumen yang dikumpulkan selama dilakukan penelitian. Maka didapatkan hasil yaitu :

3.1 Membuat alat evaluasi kerja menggunakan indikator yang sesuai dengan deskripsi kerja.

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. PDAM Tirta Musi merupakan perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah kota termasuk kedalam pelayanan birokrasi publik dan masih menggunakan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) untuk menilai kinerja pelayanan pada seksi pelayanan unit 3 ilir PDAM Tirta Musi Palembang. Penilaian dengan DP3 sangat jauh relevansinya dengan indikator-indikator kinerja yang sebenarnya. Akibatnya para petugas pelayanan tidak memiliki insentif untuk menunjukkan kinerja sehingga kinerja seksi pelayanan cenderung menjadi amat lemah (Agus Dwiyanto. 2002 :46).. Faktor lain yang menyebabkan terbatasnya informasi mengenai kinerja pelayanan publik adalah kompleksitas indikator kinerja, yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Berbeda dengan swasta yang indikatornya kinerjanya relatif sederhana dan tersedia dipasar, indikator kinerja birokrasi sering sangat kompleks. Hal ini terjadi karena birokrasi publik memiliki stakeholder yang sangat banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Perusahaan bisnis memiliki stakeholder yang jauh lebih sedikit, pemilik dan konsumen dan kepentingannya relatif mudah untuk diintegrasikan. Penilaian kinerja birokrasi publik karenanya cenderung menjadi jauh lebih kompleks dan sulit dilakukan daripada di perusahaan bisnis. Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan

menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, pengguna jasa memiliki pilihan sumber pelayanan, penggunaan pelayanan bisa mencerminkan kepuasan terhadap pemberi layanan. Dalam pelayanan oleh birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan. Hasil dari wawancara yang peneliti lakukan kepada para informan yaitu bagaimana membuat alat ukur evaluasi kinerja yang sesuai dengan deskripsi kerja yaitu berdasarkan deskripsi kerja yang ada, dari poin-poin tersebut dilakukan penelitian terhadap target yang ada atau sesuai dengan SOP kerja maka waktu pelaksanaan dapat ditentukan dan dari hasil pengecekan hasil kerja dari petugas dilapangan juga harus sesuai dengan situasi dan kondisi. Dari hasil penelitian untuk formulir penilaian kinerja seksi pelayanan yang dibuat didapatkan indikator kinerja atau instrumen yang disepakati baik data awal atau baselinenya atau pun target yang dibuat.

Formulir Penilaian Kinerja

Seksi Pelayanan

Nama			
Jabatan			
Unit Kerja			
No	Indikator kinerja	Baseline	Target
1.	Tersedianya program/jadwal kerja seksi pelayanan	Time schedule	5 Januari
2.	Lama proses pendaftaran pasang baru dan pemberian nomor register	Syarat-syarat terpenuhi Lengkap	10 menit
3.	Lama proses penyelesaian pengaduan dan keluhan pelanggan	-Meter macet -Air tidak keluar -Keberatan bayar -Pemasangan kembali -Lain-lain	1 - 2 hari
4.	Memberikan informasi mengenai pelayanan air bersih	Informasi Jadwal dan wilayah pengaliran	1 unit
5.	Membuat agenda surat keluar dan surat masuk serta mendistribusikannya	Mengisi buku agenda dan buku ekspedisi surat keluar dan masuk	1 unit
6.	Melaksanakan kegiatan rumah tangga unit pelayanan	Menyediakan kebutuhan operasional dan pemeliharaan barang kantor	1 unit
7.	Membuat laporan secara berkala	Laporan bulanan	12 unit
8.	Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan oleh atasan	Sesuai dengan perintah	1 kali

Mengetahui,
Direktur Umum

Penilai
Manajer Unit/Manajer SDM

Gambar 1:

4 KESIMPULAN

PDAM Tirta Musi merupakan perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah kota termasuk kedalam pelayanan birokrasi publik dan masih menggunakan Daftar Penilaian Pelaksanaan

Pekerjaan (DP3) untuk menilai kinerja pelayanan pada seksi pelayanan unit 3 ilir PDAM Tirta Musi Palembang. Penilaian dengan DP3 sangat jauh relevansinya dengan indikator-indikator kinerja yang sebenarnya. Akibatnya para petugas pelayanan tidak memiliki insentif untuk menunjukkan kinerja sehingga kinerja seksi pelayanan cenderung menjadi amat lemah (Agus Dwiyanto. 2002 :46) Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem penilaian kinerja dengan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) yang selama ini dipergunakan untuk menilai kinerja pelayanan pada seksi pelayanan unit 3 ilir PDAM Tirta Musi Palembang sangat jauh relevansinya dengan indikator-indikator kinerja yang sebenarnya. Akibatnya para petugas pelayanan tidak memiliki insentif untuk menunjukkan kinerja sehingga kinerja seksi pelayanan cenderung menjadi amat lemah.
2. Sebaiknya penggunaan indikator kinerja disesuaikan dengan deskripsi kerja yang ada. Manajemen kinerja diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai oleh karena itu indikator penilaian kinerja yang dibuat harus relevan dengan tugas dan tanggungjawab pegawai , serta target-target yang dibuat harus terpenuhi, dan jelas selanjutnya hasilnya dituangkan dalam bentuk laporan.
3. Format lembar evaluasi yang dibuat dapat dipergunakan untuk mengevaluasi kinerja seksi pelayanan karena berisikan indikator yang berdasarkan dari deskripsi kerja yang ada dan jelas sehingga dapat terukur dengan baik.

5 Referensi

- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005, Evaluasi Kinerja SDM, PT Reflika Aditama, Bandung
- Moeloeng, Lexy J., 2005, Metode Penelitian Kualitatif, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Patilama, Hamid., 2004, Metode Penelitian Kualitatif, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Salusu, J., 2005, Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non-Profit, Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Supranto, J., 1999., Pengukuran variabel kepuasan pelanggan (untuk menaikkan pangsa pasar), Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyono, Gering dan Guno.Tri. 2009. Budaya Kerja Organisasi Pemerintah. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Umar, Husein. 2004. Evaluasi Kinerja Perusahaan. Jakarta : PT. GRAMEDIA PUSTAKA

Winardi J. 2003, Teori Organisasi dan Pengorganisasian. Jakarta : PT. RAJA GRAFINDO PERSADA

Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba Empat