

# Pengembangan profesi pimpinan operasi dalam meningkatkan kinerja PDAM Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung

Elis Kantiningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80370&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Air sebagai sumber kehidupan mempunyai arti penting dalam memberikan hajat hidup orang banyak. Oleh karena itu keberadaan air perlu dilestarikan. Dampak gangguan yang terjadi oleh lingkungan alam maupun non alam seperti perkembangan industrialisasi yang tumbuh saat ini, perlu diantisipasi untuk menjaga kelestarian air.

<br />

<br />

PDAM Kotamadya Bandung merupakan Badan Usaha Tunggal yang bertanggung jawab atas pelayanan umum di bidang pengelolaan air minum dan pengelolaan air kotor di Kotamadya Bandung. Dalam kenyataannya, peran PDAM dalam memberikan pelayanan kebutuhan air, khususnya air bersih, masih menghadapi berbagai kendala. Dalam upaya memberikan pelayanan kebutuhan air bersih kepada masyarakat Kotamadya DT II Bandung yang berpenduduk sekitar 1.812.131 jiwa, baru terpenuhi lebih kurang 132.000 pelanggan. Selain karena keterbatasan sarana dan prasarana, juga disebabkan kurangnya kemampuan sumber daya manusia sebagai pengelola, terutama dalam membuat perencanaan dan melakukan pengawasan.

<br />

<br />

Hasil penelitian dengan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif, fokus kajian diarahkan kepada pengembangan profesi pimpinan operasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat memberikan gambaran sebagai berikut:

<br />

1. Adanya kesenjangan persepsi tingkat pelayanan yang diberikan oleh pengelola dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat konsumen.

<br />

2. Masih terjadinya kebocoran yang mencapai 47% sebagai akibat teknis maupun administrative.

<br />

3. Pengembangan profesionalisme, selain belum diarahkan berdasarkan kebutuhan nyata juga belum ditunjang oleh perencanaan alur karier yang jelas. Pola karier yang berlaku saat penelitian ini dilakukan, masih menganut pola karir pegawai pemerintah, bagi pegawai yang berstatus PNS. Sedangkan pegawai Perusahaan yang non-PNS belum menggunakan pola karier yang jelas. Padahal pegawai perusahaan yang non-PNS ini mencapai 75%, termasuk di dalamnya para pejabat pimpinan operasi.

<br />

<br />

Sebagai pemecahan masalah, disarankan hal-hal sebagai berikut:

<br />

1. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memilih status kepegawaian antara perusahaan atau PNS.

<br />

2. Untuk memberikan semangat kerja pegawai yang mengarah kepada sense of belonging terhadap perusahaan maupun membawa dampak terhadap peningkatan produktifitas kerja, perlu adanya pola pengembangan karir yang jelas antara pegawai perusahaan dengan pegawai negeri sipil yang ditugaskan pada perusahaan.

<br />

3. Perlu petunjuk teknis dari kebijakan tentang karier yang ada.

<br />

4. Perlu peninjauan kembali terhadap kebijakan yang ada tentang eselonisasi.

<br />

5. Perlu peningkatan kemampuan para pimpinan operasi dalam aspek manajerial

<br />

terutama dalam melaksanakan fungsi pemberian petunjuk pelaksanaan kerja,

<br />

supervisi, pemantauan, komunikasi , dan hubungan antar manusia.