

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Tujuan negara Republik Indonesia seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur, sesuai dengan visi Indonesia 2020 yaitu “Mewujudkan Indonesia yang Religius, Manusiawi, Bersatu, Demokratis, Adil, Sejahtera, Maju, Mandiri serta baik dan Bersih dalam penyelenggaraan Negara”. Cita-cita ini merupakan target yang harus dicapai hingga tahun 2020.

Berangkat dari cita-cita yang telah dirumuskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Visi Indonesia 2020, penggalangan segala potensi patut diberdayakan. Salah satu diantaranya mengoptimalkan penggunaan air sesuai dengan amanat pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 ayat (3) yaitu “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Perangkat hukum lainnya yang mengatur pemanfaatan air juga dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Perangkat aturan hukum di atas, mengindikasikan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam sistem penyediaan air minum bagi mewujudkan kehidupan masyarakat yang sehat dan produktif. Peningkatan kualitas air minum dengan mengadakan pengelolaan terhadap air yang akan digunakan sebagai air minum dengan mutlak diperlukan terutama apabila air tersebut berasal dari air permukaan. Pengolahan yang dimaksud dapat berupa pengolahan sederhana sampai lengkap.

Peningkatan kuantitas air merupakan syarat kedua setelah kualitas, karena semakin maju taraf hidup seseorang, maka akan semakin tinggi pula tingkat kebutuhan air dari masyarakat tersebut. Untuk keperluan minum, dibutuhkan air rata-rata sebanyak 5 liter/hari, sedangkan secara keseluruhan kebutuhan air untuk rumah tangga masyarakat Indonesia diperkirakan sebesar 60 liter/hari. Kebutuhan air di negara-negara yang sudah maju akan lebih besar dari kebutuhan air untuk negara-negara yang sedang berkembang (Sutrisno, 2006).

Fenomena sumber daya air dunia termasuk di Indonesia sudah memasuki tahap yang mengkhawatirkan. Ancaman pemanasan global (*global warming*), *illegal logging* dan punahnya kawasan resapan air, mengakibatkan ketersediaan air cenderung menurun. Sementara kebutuhan akan air bersih/air minum terus meningkat seiring bertambahnya penduduk. Ketidakseimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan air itu menuntut semua pihak, terutama Pemerintah Daerah untuk mampu menata dan mengelola sumber daya air dengan sebaik-baiknya. Salah satu bentuk penataan dan pengelolaan yang

dilakukan oleh Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota itu adalah dengan mendirikan BUMD yang dibentuk secara khusus yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai lembaga pengelola sistem penyediaan air minum perpipaan.

Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat PDAM mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015, tentang Pemerintahan Daerah. Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No: 690-069 tahun 1992, tentang Pola Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM, di sana ditegaskan bahwa PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, di mana dalam menjalankan fungsinya PDAM diharapkan mampu membiayai dirinya sendiri (*self financing*) dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanannya, di samping itu PDAM juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pembangunan kepada Pemerintah Daerah.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM dinyatakan bahwa tujuan pendirian PDAM adalah untuk memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk mencapai tujuan di atas, maka penyelenggaraan, pengelolaan, dan pembinaan terhadap PDAM harus berdasarkan kepada prinsip-prinsip dan azas ekonomi perusahaan yang sehat.

Ketentuan yang mengatur tentang keberadaan PDAM sangat jelas bahwa dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia air bersih dan dalam upaya peningkatan pelayanan publik tidak terlepas dari dimensi ekonomi yaitu memperoleh keuntungan yang memadai. Adanya kepentingan pelayanan publik menyebabkan PDAM tidak akan mampu menjalankan fungsinya secara optimal, sehingga keadaan ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tergantung pada kemampuan perusahaan tersebut dapat memenuhi harapan dari pelanggan secara konsisten. Guna mengetahui dasar acuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, menurut Lewis dan Booms (Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pada organisasi atau perusahaan terhadap para pelanggannya, sangat ditunjang oleh adanya kinerja yang dilakukan para pegawai dalam melakukan pelayanan tersebut dan dalam mencapai tujuan perusahaan yang diharapkannya.

Pengertian kinerja, Bernadin dan Russel yang dikutip Gomes (2000:135), memberikan pengertian kinerja sebagai berikut : “kinerja adalah *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan

selama satu periode tertentu”. Indikator kinerja merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk meyakinkan bahwa suatu organisasi/unit kerja tersebut hari demi hari dapat menunjukkan kemajuan. Itu berarti menggambarkan bahwa kinerja yang dilakukan para pegawai pada suatu organisasi dapat mencapai sasaran atau tujuan yang diharapkannya. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dilakukan para pegawai sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi organisasi ditempat mereka bekerja.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pada organisasi tersebut yaitu adanya budaya organisasi yang diterapkannya. Pengertian budaya organisasi menurut Robbin (2005:525) mengatakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem dari makna atau arti bersama yang dianut para anggotanya yang membedakan organisasi dari organisasi lainnya.

Budaya organisasi yang ada disetiap organisasi memiliki karakteristik masing-masing yang memberikan cerminan dari organisasi itu dalam menjalankan kegiatan guna mencapai tujuannya. Budaya organisasi merupakan suatu mekanisme untuk mengarahkan para pegawainya dalam mencapai tujuan yang diharapkan organisasi. Budaya organisasi yang diterapkan pada suatu organisasi sangat didukung juga dengan kebijakan-kebijakan atau aturan-aturan yang diterapkannya (implementasi kebijakan). Implementasi kebijakan yang diterapkan pada organisasi merupakan suatu pedoman dalam melakukan aktivitas-aktivitas guna mencapai tujuan organisasi.

Pengertian implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier (Widodo : 2010:88) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan. Implementasi kebijakan yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan pada organisasi bertujuan untuk mencapai hasil yang diharapkan oleh organisasinya.

Guna mengetahui implementasi kebijakan, budaya organisasi, kinerja dan kualitas pelayanan yang diterapkan pada organisasi sangat ditunjang oleh peraturan-peraturan yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, budaya organisasi, kinerja dan kualitas pelayanan.

Peraturan yang digunakan pada PDAM Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka dan Kabupaten Indramayu, berpedoman pada Peraturan Daerah dari masing-masing Kabupaten/Kota. Adapun Peraturan Daerah yang dijadikan pedoman bagi PDAM di 5 Kabupaten/Kota sebagai berikut :

1. Peraturan Daerah Kota Cirebon nomor 17 tahun 2017 tentang Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata; Pasal 3 ayat 2 point (a) yaitu memberikan pelayanan air minum bagi pelanggan dan masyarakat.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon nomor 11 tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon; Pasal 5 point

- (a) bahwa PDAM dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan air bersih.
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan nomor 17 tahun 2008 tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan; Pasal 7 point (a) yaitu memberikan pelayanan dibidang pelayanan air minum/air bersih terhadap masyarakat di daerah dan atau masyarakat lainnya secara optimal.
 4. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka nomor 16 thun 2012 tentang Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Majalengka; Pasal 54 ayat 1 : Pengelolaan PDAM berorientasi pada pelayanan pelanggan.
 5. Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu nomor 15 tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu. Pasal 6 point (d) yaitu memberikan pelayanan penyediaan air minum dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penjajagan dan penelitian di 5 PDAM Kabupaten/Kota diperoleh hasil bahwa :

- Kondisi kualitas pelayanan yang ada pada PDAM Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal dilaksanakan dengan baik. Kondisi pelayanan yang baik sekarang ini dibutuhkan suatu kondisi kualitas pelayanan yang

prima. Kondisi kualitas pelayanan prima merupakan salah satu isu yang sangat krusial pada saat ini, baik dalam lingkup sektor publik maupun sektor swasta. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara pada kenyataannya, praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang signifikan.

Kendala utama yang menjadi permasalahan adalah terbatasnya SDM aparatur yang berkompeten menjadi tantangan bagaimana kompetensi SDM aparatur yang ada dapat ditingkatkan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui peningkatan pelayanan prima. Pelayanan prima dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggannya, agar tetap menjadi pelanggan yang setia. Pelayanan prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan/masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayanan untuk memiliki kualitas kompetensi profesional, dengan demikian kualitas pelayanan prima yang profesional menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam meningkatkan aspek pelayanan. Aspek pelayanan yang diberikan oleh para pegawai, tergantung pada kinerja dan kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut.

- Kondisi kinerja yang ada pada PDAM Kota Cirebon Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum optimal, karena kinerja yang ada pada PDAM di 5 Kabupaten/Kota masih bersifat individual karena

setiap pegawai memiliki kemampuan/kompetensi yang berbeda-beda. Dalam suatu perusahaan termasuk di PDAM, kinerja pegawai berperan sebagai tolok ukur dalam menentukan kualitas suatu pelayanan karena faktor utama dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan kinerja pegawai. Kinerja pegawai sendiri terbentuk dari adanya unsur budaya organisasi dan kebijakan perusahaan yang responsif terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya organisasi yang diterapkan pada suatu organisasi akan memberikan pola bagaimana cara berfikir, berperilaku bagi para anggota organisasi dalam mengambil keputusan maupun kegiatan-kegiatan lainnya dalam organisasi. Demikian pula budaya yang berkembang dalam suatu organisasi perusahaan akan memberikan warna terhadap sistem yang dijalankan oleh perusahaan tersebut. Sistem tersebut merupakan unsur yang diperlukan sebagai suatu organisasi antara lain adanya tujuan bersama yang hendak dicapai.

- Kondisi budaya organisasi yang ada pada PDAM Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu, menunjukkan bahwa budaya organisasi belum diterapkan dengan baik, karena belum mengarah pada *quality culture*, salah satunya nilai-nilai budaya.

Nilai-nilai budaya dapat dijadikan pedoman bagi sebuah organisasi perusahaan adalah nilai-nilai budaya yang dipercaya, diyakini oleh seluruh

anggota organisasi. Nilai inti budaya perusahaan biasanya lebih berfalsafah bahkan agak mirip dengan slogan pemasaran dan menekankan pada kualitas yang merupakan karakter dari suatu perusahaan. Penjabaran dari budaya perusahaan dapat memberikan manfaat yang jelas bagi sumber daya manusia. Sumber daya manusia tidak menjadi bingung, karena mengetahui aspek yang dikehendaknya, selain itu terdapat kesatuan langkah secara tidak langsung dari hal yang sangat penting.

Dinamika budaya organisasi juga ditemukan dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Cirebon Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu. Sebagai perusahaan yang mengelola hajat hidup orang banyak, maka PDAM mempunyai sistem nilai yang mendasari setiap tindakan dalam perusahaan yang dibentuk oleh kepercayaan, sikap, dan prioritas para anggotanya, yang menjadi pegangan untuk menentukan sesuatu hal dinilai benar atau salah. Sistem nilai yang dianut oleh PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu, dituntut dalam menerapkan budaya organisasi di perusahaan tersebut dapat mencerminkan visi dan misi, falsafah perusahaan, nilai-nilai pokok insan perusahaan, etika kerja, dan etika bisnis.

- Kondisi implementasi kebijakan yang ada pada PDAM Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu, menunjukkan bahwa implementasi kebijakan

belum diterapkan dengan maksimal, karena dihadapkan pada masalah-masalah yang di hadapi oleh masing-masing PDAM.

PDAM di Kota Cirebon Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu saat ini masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang masih dihadapi. Pertama, aspek kebijakan, seringkali PDAM terbentur oleh kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan kurang optimalnya PDAM dalam pengembangan perusahaan. Kedua, aspek pelayanan, PDAM dihadapkan pada dua masalah, yaitu menyangkut masalah teknis dan non-teknis. Permasalahan non teknis yaitu terdapat pada permasalahan kondisi sumber daya manusia terkait dengan masalah budaya kerja, implementasi kebijakan, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Permasalahan teknis terdapat pada kapasitas cakupan pelayanan (kuantitas, kualitas dan kontinuitas), tingkat kehilangan air dan keterbasan sarana prasarana PDAM yang tersedia.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan judul penelitian sebagai berikut : **“Pengaruh Implementasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai serta implikasinya pada kualitas pelayanan (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu)”**.

1.2 Identifikasi masalah

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Pemberian pelayanan yang berkualitas dalam suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang oleh karyawan yang memiliki kinerja yang baik pula. Peranan karyawan dalam perusahaan sangat penting untuk menunjang setiap keberhasilan dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja dapat ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Kinerja pegawai sendiri tidaklah cukup dibentuk oleh masing-masing individunya saja, tetapi masih ada faktor yang turut serta dalam membentuk kinerja, seperti halnya nilai budaya organisasi yang ditanamkan maupun pola kebijakan yang diberlakukan di perusahaan tersebut. Dekade saat ini, budaya organisasi tidak hanya sebagai salah satu perangkat manajemen untuk mencapai tujuan organisasi, tetapi sudah menjadi alat perusahaan untuk berkompetisi di arena global. Begitu luasnya peran organisasi, sehingga budaya organisasi memiliki kemampuan yang kuat dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Budaya organisasi tidak akan berjalan dengan efektif, apabila tidak didukung oleh adanya kebijakan dan aturan organisasi yang pro-aktif.

Kebijakan perusahaan yang diimplementasikan dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur, maka akan tercipta suatu sistem manajemen perusahaan yang sehat dan akuntabel. Perusahaan yang sehat dan akuntabel berpeluang besar akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Namun, permasalahan yang dihadapi oleh PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu terkait dengan kebijakan, budaya organisasi, kinerja dan kualitas pelayanan belum mampu memberikan pelayanan terbaiknya karena masih dihadapkan pada kompleksitasnya masalah yang dihadapi.

Berikut ini diuraikan mengenai masalah yang telah diidentifikasi dari latar belakang yang telah disusun. Adapun beberapa pokok masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Tingkat kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk individu, perusahaan, pemerintahan maupun lembaga lainnya akan air bersih terus meningkat, sedangkan ketersediaan air baku sebagai bahan pokok air minum semakin berkurang, bahkan sumber mata air yang dibutuhkan sulit untuk didapatkan, juga kendala utama dalam penyediaan air bersih sering terjadi tingkat kehilangan air (kebocoran air) masih cukup tinggi, masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana.
2. Temuan fakta pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu menunjukkan masih terdapat PDAM yang termasuk ke dalam kategori

kurang sehat sampai dengan sakit, dilihat dari laporan hasil evaluasi monev.

3. Kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah daerah di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu terhadap masing-masing PDAM dinilai belum optimal dalam pengembangan perusahaannya, walaupun peraturan daerahnya sudah ada.
4. Budaya organisasi yang terdapat pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu belum mengarah pada *quality culture*; karena karakteristik daerah yang berbeda dan individu manusianya masih banyak yang belum yakin dan belum berperilaku sesuai dengan keyakinan dan ketentuan yang ada pada lingkungan organisasinya.
5. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (masyarakat) dinilai belum sepenuhnya optimal, hal ini dikarenakan :
 - a. Belum menempatkan personil sesuai dengan bidang dan keahliannya;
 - b. Masih adanya pegawai PDAM tingkat pendidikan, kecakapan dan keahlian masih rendah;
 - c. Masih adanya pegawai PDAM saat ini yang tidak memahami tugas pokok dan fungsinya.
6. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten

Indramayu belum optimal. Pelayanan masih dirasa kurang maksimal, itu terlihat dari indikasi banyaknya keluhan, sering adanya kebocoran air, pelayanan yang tidak ramah, distribusi air yang tidak lancar, pembacaan water meter air yang tidak akurat, hingga kualitas perbaikan teknik tidak memenuhi standar. Apalagi untuk menuju pada pelayanan prima yang dicanangkan PDAM seakan sulit terwujud, karena aspek aspek penunjang tidak disegera dibenahi.

1.3 Pembatasan masalah

1. Obyek yang diteliti dibatasi pada implementasi kebijakan pelayanan air bersih, budaya organisasi, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan;
2. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu;
3. Lokus penelitian di lokasi PDAM (*cluster*) Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah pokok sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan pelayanan air bersih terhadap kinerja pegawai pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten

Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu;

2. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu;
3. Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan pelayanan air bersih dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu;
4. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu.

1.5 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan membahas pengaruh implementasi kebijakan pelayanan air bersih terhadap kinerja pegawai pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu;
2. Untuk mengetahui dan membahas pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu;

3. Untuk mengetahui dan membahas pengaruh implementasi kebijakan pelayanan air bersih dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu;
4. Untuk mengetahui dan membahas pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PDAM di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu.

1.6 Kegunaan penelitian

Hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mewujudkan benefit teoritik maupun empirik yang akan berguna untuk aspek-aspek di bawah ini :

1.6.1 Kegunaan teoritis

1. Sumbangan terhadap pengembangan ilmu Administrasi sebagai *Grand Theory* terutama yang berhubungan dengan implementasi kebijakan pelayanan air bersih, budaya organisasi, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang perlu diperbandingkan dengan realitas praktis;
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan dapat mendorong dilakukannya penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan air bersih, budaya organisasi dan kinerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan.

1.6.2 Kegunaan praktis

1. Diharapkan dapat memberikan informasi kepada Pemerintah Kabupaten/Kota, tentang PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan aspek kebijakan yang efektif, budaya organisasi dan kinerja pegawai;
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi PDAM di Kota Cirebon Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu dalam mewujudkan aspek pelayanan yang berkualitas;
3. Diharapkan dapat memberikan informasi kepada semua pihak yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam membuat kebijakan yang mengarah pada peningkatan pelayanan.