

## Abstraksi

Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja PDAM Tirta Dharma Kabupaten Sleman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam proses pemberian pelayanan tersebut kurang memuaskan pelanggan yang dilayaninya baik dari segi kuantitas, kualitas maupun kontinuitasnya.

Untuk merespons kepuasan pelanggan, kinerja aparat PDAM perlu ditingkatkan, karena mengacu pada tingkat pencapaian hasil dari setiap pelaksanaan tugas, sehingga dalam organisasi kinerja dapat memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Hal ini, sangat berhubungan dengan faktor kepemimpinan, komitmen aparat, dan dukungan pemerintah daerah. Dalam arti munculnya pemimpin sebagai motor penggerak untuk meningkatkan kinerja, komitmen aparat menjadi inti keterikatan pada pelaksanaan tugas dengan mengerakan seluruh kemampuan untuk meningkatkan kinerja, dan dukungan pemerintah daerah dapat menawarkan peluang bagi peningkatan kinerja perusahaan,

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah 1) Dalam lingkup pengumpulan data, dapat digunakan seperti Observasi yaitu mengamati kegiatan aparat PDAM dalam melaksanakan tugas. Kuesioner yaitu mengajukan pertanyaan secara tertulis untuk mengetahui respon seseorang terhadap kinerja. Wawancara yaitu pertanyaan yang diajukan secara lisan untuk mengali informasi secara mendetail. Dokumentasi yaitu pengumpulan data sekunder yang merupakan hasil dari kegiatan para penyedia layanan. 2) Dalam lingkup analisis data, digunakan seperti langkah mereduksi data, penyajian data, mendeskripsikan dengan statistik deskriptif, melakukan interpretasi pada data, dan menyimpulkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM masih kurang dari usahanya yang terus merugi dan belum memberikan kontribusi pada PAD. Faktor yang mempengaruhinya adalah 1) kepemimpinan yang belum berhasil dalam mengelola PDAM untuk mencapai hasil yang diharapkan; 2) komitmen aparat yang masih kurang tertarik dalam melaksanakan tugas dan sikap aparat yang birokratis bukan menempatkan diri sebagai wirausaha; dan 3) dukungan pemerintah daerah yang minim dari kebijakan, peralatan, sumber daya manusia maupun modal.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah meningkatkan kinerja PDAM dengan memperhatikan 1) kepemimpinan yang menjadi motor penggerak yang berperan aktif dalam mengelola perusahaan; 2) komitmen aparat yang memerlukan keterikatan pada tugas dan setia pada misi PDAM; 3) dukungan pemerintah daerah dalam menciptakan kemudahan yang dapat menunjang kegiatan PDAM dalam rangka mencapai kinerja yang lebih baik.

Kata kunci : Kinerja, pelayanan, dan pelanggan

## Abstract

The study aims to know the performance of Tirta Dharma Municipal Waterworks of Sleman District in giving service to the people. In the service process, however, it unsatisfied the customers in the quantity and quality as well as continuity.

To respond the unsatisfied customers, then, performances of the Municipal Waterworks apparatuses need to be improved, because each of them refers to an achievement level of every task implementation, so the performance organization would be able to satisfy the users. It highly relate to factors of leadership, apparatus commitment, and local government support. In this case the leader emergence to be the driving motor for improving performances; the apparatus commitments to be the core of tiedness to task implementations by mobilizing whole ability to improve performances; the local government support would be able to offer an opportunity for the company performance improvement.

The methods used in this study were 1) In the scope of data collection, the methods such as Observation was used, namely, to observe the activities of Municipal Waterworks apparatuses in implementing their tasks; Questionnaire, namely, to ask written questions for knowing anyone's responses to performances. Interview, namely, to ask oral questions for delving into information in detail. Documentation, namely, a secondary data collection that was the activity results of the service providers. 2) In the scope of data analysis, the steps such as reducing data, presenting data, describing data by the descriptive statistic method, making interpretation of data, and concluding.

The study result showed that the Municipal Waterworks performance was not optimum in its operation that continually suffer losses and didn't give a contribution to the Original Region Revenue yet. The factors that influenced it were 1). the leadership that didn't succeed yet in managing the Municipal Waterworks for achieving the expected result; 2). the apparatus commitments that were still uninterested in implementing their tasks and the apparatus attitudes those were more bureaucratic rather than to place themselves as businessmen; and 3). the local government support that was small in the policy, equipment, and human resource as well as capital.

The recommendation of this study is to improve the Municipal Waterworks by paying attention to 1) the leadership to be the driving motor that has an active role in managing the company; 2) the apparatus commitments that need the tiedness to their tasks and be loyal to the Municipal Waterworks mission; 3) the local government support in creating an ease that would be able to give support to the Municipal Waterworks activity in the framework of achieving better performances.

**Key words:** Performance, service, and customer.