

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM  
DAERAH (PERUMDA) TIRTA BHAGASASI CABANG  
RAWALUMBU UTARA BEKASI DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Diah Tri Solehati**

**202110325022**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah  
(Perumda) Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara  
Bekasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air  
Bersih

Nama Mahasiswa : Diah Tri Solehati

Nomor Pokok : 202110325022

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 6 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Edward Efendi Silalahi, S.Mn, MM

NIDN : 0310016102

Hasanuddin, S.P., M.AP

NIDN : 0302066905

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Perusahaan Umum  
Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Cabang  
Rawalumbu Utara Bekasi dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Air Bersih

Nama Mahasiswa : Diah Tri Solehati

Nomor Pokok : 202110325022

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 6 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

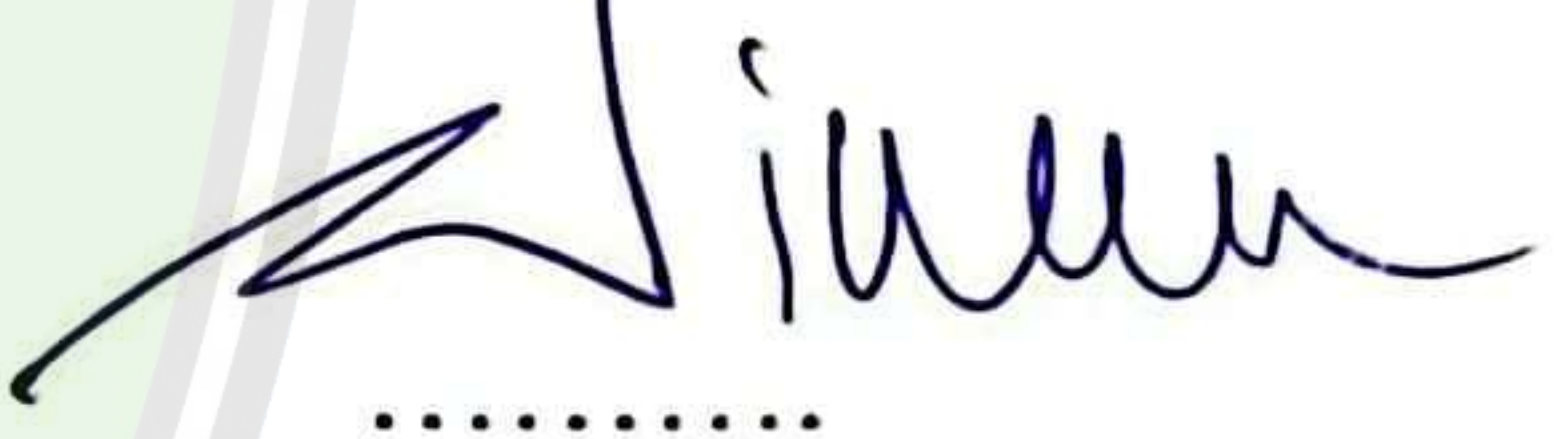
MENGESAHKAN,

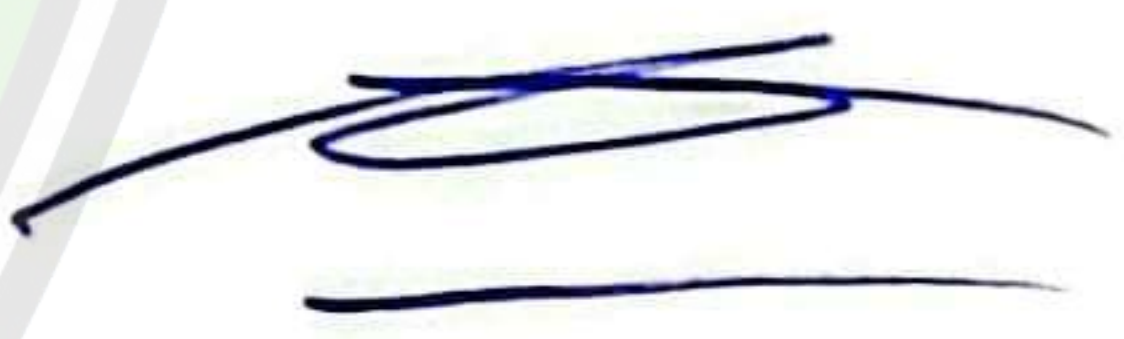
Ketua Tim Penguji : Bintang Narpati, SE., MM  
NIDN. 0316077203

Sekretaris Tim Penguji : Wirawan Widjanarko, SE.,  
AK.,MM.,MBA.,CMA  
NIDN. 0322086605

Penguji : Dr.Edward Efendi  
Silalahi,S.Mn,MM  
NIDN. 0310016102

  
.....

  
.....

  
.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M  
NIDN. 0327037601

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M  
NIDN. 0318087101

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Diah Tri Solehati

NPM : 202110325022

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (Perumda)  
Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara Bekasi dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih

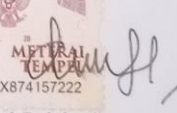
Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul di atas adalah benar – benar karya asli saya sendiri dan tidak mengandung unsur plagiarisme baik sebagian maupun keseluruhan. Semua sumber yang saya gunakan telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari terbukti terdapat pelanggaran dalam skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 Februari 2025

Hormat Saya

  
METERAL TEMPAK  
#6C3AJX874157222  
(Diah Tri Solehati)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis performa pegawai Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara Bekasi dalam meningkatkan kualitas layanan air bersih. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan teori kinerja dari Stephen P. Robbins (1996), yang menyoroti tiga faktor utama: pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan pegawai. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, dengan lima informan yang dipilih berdasarkan posisi strategis di cabang tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan formal memberikan dasar kompetensi teknis yang mendukung performa pegawai dalam menjalankan tugas, terutama dalam menghadapi tantangan teknis operasional. Pengalaman kerja praktis di lapangan membantu pegawai untuk menangani situasi kompleks secara efektif, sedangkan pengetahuan tentang prosedur dan inovasi memperkuat kemampuan mereka dalam meningkatkan kualitas layanan air bersih. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat kekurangan dalam aspek pelatihan lanjutan dan pembaruan infrastruktur yang mempengaruhi efisiensi operasional. Berdasarkan temuan ini, penelitian merekomendasikan peningkatan pelatihan pegawai secara berkala, pembaruan teknologi, serta pengembangan kebijakan yang mendukung efisiensi distribusi air bersih. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi performa pegawai dan menawarkan solusi untuk mengoptimalkan pelayanan publik di sektor air bersih.

**Kata Kunci :** Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Air Bersih, Perumda Tirta Bhagasasi

## ***ABSTRACT***

This study aims to analyze the performance of employees of the Regional Public Company (Perumda) Tirta Bhagasasi, North Rawalumbu Branch, Bekasi in improving the quality of clean water services. This study uses a qualitative approach based on the performance theory of Stephen P. Robbins (1996), which highlights three main factors: employee education, experience, and knowledge. Research data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation, with five informants selected based on their strategic positions in the branch. The results of the study indicate that formal education provides a basis for technical competence that supports employee performance in carrying out tasks, especially in facing operational technical challenges. Practical work experience in the field helps employees to handle complex situations effectively, while knowledge of procedures and innovations strengthens their ability to improve the quality of clean water services. However, this study also found that there were shortcomings in aspects of advanced training and infrastructure updates that affected operational efficiency. Based on these findings, the study recommends increasing employee training periodically, updating technology, and developing policies that support the efficiency of clean water distribution. This study makes an important contribution in identifying key factors that affect employee performance and offers solutions to optimize public services in the clean water sector.

**Keywords :** Employee Performance, Clean Water Service Quality, Perumda Tirta Bhagasasi.

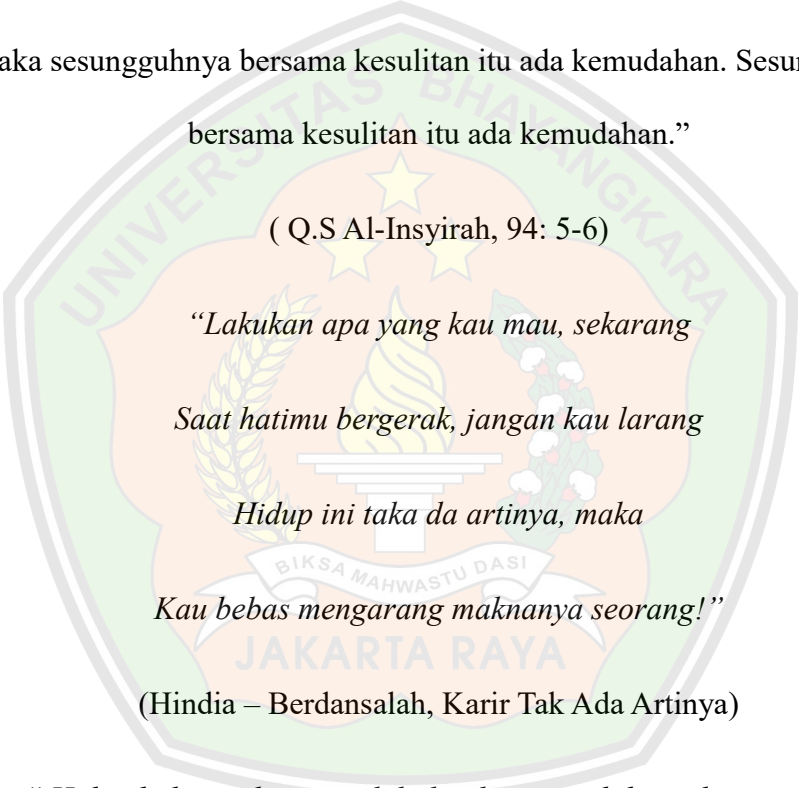
## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.  
Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa)  
dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

( Q.S Al-Baqarah : 286 )

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya  
bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

( Q.S Al-Insyirah, 94: 5-6)



*“Lakukan apa yang kau mau, sekarang  
Saat hatimu bergerak, jangan kau larang  
Hidup ini taka da artinya, maka  
Kau bebas mengarang maknanya seorang!”*  
(Hindia – Berdansalah, Karir Tak Ada Artinya)

*“ Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”*

(Hindia – Besok Mungkin Kita Sampai)

Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang  
senantiasa berusaha

(BJ.Habibie)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara Bekasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih.” Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk lulus dalam program Strata-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan, doa, serta arahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua Bapak Sutardi dan Ibu Fauziah yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan baik secara moril maupun materil, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur, dan bahagia selalu. Terima kasih untuk kakakku tersayang, Fadly Saputra dan Alfiana Safitri sudah membantu dan memberikan semangat untuk terus berjuang. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M.,  
Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Edward Efendi Silalahi, S.Mn, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu, bimbingan, arahan, masukan, semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih segala pembelajaran dan motivasi yang diberikan baik saat perkuliahan maupun selama bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga, bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.
5. Bapak Hasanuddin S.I.P., M.AP selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan motivasi, bimbingan, arahan, masukan, semangat yang diberikan selama membimbing. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang Bapak berikan, yang selalu menyemangati dan menginspirasi. Sungguh suatu kehormatan dan rasa sangat bangga, penulis berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di kampus ini.
7. Prof. Dr. Adler Haymans Manurung SE, SH, M.Com., ME, CERA, CBV, CIMBA, RFC, CIRR, CIQnR, CIQaR, CMA, CDMS, CIFM, CIPA, CIMA, CIERM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing

selama proses perkuliahan, senantiasa memberikan motivasi untuk terus berjuang.

8. Kepada sahabat yang tak kalah penting kehadirannya, Dini, Dita, Syalwa, Rany, Inna, Dita, Sesi, Hani. Terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik untuk segala keluh kesah dan juga sumber kebahagiaan bagi peneliti.
9. Seluruh teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2021, yang telah memberikan semangat dan juga dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan proposal skripsi ini.
10. Seluruh Anggota Granat Ubhara Jaya angkatan 2019-2023, sebagai organisasi yang telah memberikan banyak pengalaman baru, teman, dan bekal masa depan yang berharga bagi penulis.
11. Kepala Cabang, dan jajarannya yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk penulis dalam mendalami penelitian dengan menjadi informan untuk penulisan skripsi ini.
12. Baskara Putra *aka* Hindia, yang sudah membuat lirik lagu yang maknanya begitu menginspirasi dan sudah menemani penulis mengerjakan skripsi.
13. Terakhir, Diah Tri Solehati, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang dimulai. Terimakasih karena terus berjuang dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan dan berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak kenal lelah untuk mencoba. **Kamu keren dan hebat, Diah.**

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca, serta menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Terima Kasih.

Jakarta, 6 Februari 2025

Diah Tri Solehati



## DAFTAR ISI

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....  | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN.....              | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN.....              | iii  |
| ABSTRAK .....                       | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....               | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                 | viii |
| DAFTAR ISI .....                    | xii  |
| DAFTAR TABEL.....                   | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....            | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....      | 4    |
| 1.3 Rumusan Masalah .....           | 6    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....          | 6    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....         | 6    |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....      | 8    |
| BAB II TELAAH PUSTAKA.....          | 9    |
| 2.1 Telaah Teoretis.....            | 9    |
| 2.2 Telaah Empiris.....             | 13   |
| 2.4 Kerangka Berpikir .....         | 21   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....      | 22   |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....      | 22   |
| 3.2 Narasumber .....                | 23   |
| 3.3 Daftar Wawancara .....          | 24   |
| 3.4 Jenis dan Pengumpulan Data..... | 25   |
| 3.5 Analisis Data.....              | 26   |
| 3.6 Triangulasi .....               | 28   |
| 3.7 Uji Triangulasi.....            | 37   |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....    | 39   |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 4.1 Profil Perumda Tirta Bhagasasi ..... | 39 |
| 4.2 Profil Narasumber .....              | 45 |
| 4.3 Paparan Data.....                    | 47 |
| 4.4 Reduksi Data .....                   | 54 |
| 4.4.1 Pendidikan .....                   | 54 |
| 4.5.1 Pengetahuan.....                   | 60 |
| 4.7 Implikasi Manajerial.....            | 67 |
| BAB V PENUTUP .....                      | 71 |
| 5.1 Simpulan.....                        | 71 |
| 5.2 Saran .....                          | 72 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....        | 73 |
| 5.4 Saran Penelitian Lanjutan.....       | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                      | 92 |
| LAMPIRAN                                 |    |



## DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                                    | 13 |
| Tabel 2. 2 Hasil Triangulasi Sumber .....                               | 29 |
| Tabel 2. 3 Hasil Triangulasi Metode .....                               | 30 |
| Tabel 2. 4 Hasil Triangulasi Teori .....                                | 32 |
| Tabel 2. 5 Triangulasi Waktu.....                                       | 33 |
| Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Kepala Cabang .....                          | 54 |
| Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Kasie Administrasi & Keuangan .....          | 55 |
| Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Kasie Teknik & Operasi .....                 | 57 |
| Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Kasie Hubungan Langgan & Pemasaran .....     | 58 |
| Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Kasie Instalasi Pengolahan Air ( IPA ) ..... | 59 |
| Tabel 4. 6 Hasil Wawancara Kepala Cabang .....                          | 60 |
| Tabel 4. 7 Hasil Wawancara Kasie Administrasi & Keuangan .....          | 61 |
| Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Kasie Teknik & Operasi .....                 | 61 |
| Tabel 4. 9 Hasil Wawancara Hubungan Langgan & Pemasaran .....           | 62 |
| Tabel 4. 10 Hasil Wawancara IPA ( Instalasi Pengolahan Air ) .....      | 62 |
| Tabel 4. 11 Hasil Wawancara Kepala Cabang.....                          | 63 |
| Tabel 4. 12 Hasil Wawancara Kasie Administrasi & Keuangan .....         | 64 |
| Tabel 4. 13 Hasil Wawancara Kasie Teknik & Operasi .....                | 65 |
| Tabel 4. 14 Hasil Wawancara Hubungan Langgan dan Pemasaran .....        | 65 |
| Tabel 4. 15 Hasil Wawancara Kasie Instalasi Pengolahan Air (IPA) .....  | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....            | 21 |
| Gambar 4. 2 Logo Perumda Tirta Bhagasasi ..... | 43 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Uji Plagiarisme .....                                            | 80  |
| Lampiran 2 Uji Referensi.....                                               | 88  |
| Lampiran 3 Buku Bimbingan.....                                              | 95  |
| Lampiran 4 : Hasil Wawancara Informan Hasil Wawancara Informan 1 .....      | 98  |
| Lampiran 5 : Dokumentasi Informan dan Observasi .....                       | 108 |
| Lampiran 6 : Struktur Organisasi Perumda Tirta Bhagasasi.....               | 111 |
| Lampiran 7 : Struktur Organisasi Kantor Cabang Perumda Tirta Bhagasasi..... | 112 |
| Lampiran 8 : Permohonan Izin Riset .....                                    | 113 |
| Lampiran 9 : Balasan Permohonan Izin Riset.....                             | 114 |
| Lampiran 10 : Biodata.....                                                  | 115 |