

Survey Kepuasan Karyawan Terhadap Kebijakan Manajemen PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang

Nova Wijaya

novawijaya73@gmail.com

STIE Mulia Singkawang, Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this study is to see how employee satisfaction with the policies implemented by management. Respondents in this study were all permanent employees of PDAM, amounting to 60 people, all of which were used as research samples. Data is collected by survey method by giving a list of questions or questionnaires directly to respondents. The results of employee satisfaction surveys on management policies are assessed based on employee satisfaction with the performance of PDAM Gunung Poteng which includes Organizational Aspects, Job Aspects, Aspects of personal and career development, Work Environment Aspects, Benefits aspects and aspects of commitment and corporate values. The results showed that the survey based on the six aspects studied were only two aspects which stated that employees were satisfied with management policies, namely the Organizational Aspect with a score of 4.02 and the Employment Aspect with a score of 3.88, while the four other aspects stated that the employee felt dissatisfied namely covering Personal and Career Development Aspects with a score of 3.52 Aspects of the work environment with a score of 3.65, Benefit Aspects with a score of 3.44, Commitment Aspects and Company Value with a score of 3.51.

Keywords : *Six Aspects of Employee Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia dalam konteks bisnis, adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan. Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan kebijakan dan praktek-praktek yang perlu dilaksanakan oleh manajer.

Berdasarkan Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2010 tentang PDAM Gunung Poteng Singkawang pasal 6 menyebutkan bahwa “PDAM didirikan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan pelayanan air minum masyarakat Kota Singkawang dan sekitarnya dengan mengutamakan pemerataan dan keseimbangan pelayanan”. Sehingga PDAM dituntut untuk dapat menyediakan kebutuhan air bersih masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. PDAM Kota Singkawang berdiri pertama kali didasarkan kepada Berita Acara serah terima PDAM dari Pemerintah kab. Sambas ke Pemerintah Kota Singkawang. Dengan Berita acara serah terima tersebut maka PDAM kab. Sambas Menjadi PDAM Kota Singkawang. Serah terima PDAM tersebut di ikuti juga dengan penyerahan asset PDAM kepada Pemerintah Kota Singkawang Namun konsekuensi nya Utang PDAM juga diambil alih Pemerintah Kota Singkawang Namun asset-aset yang di serahkan ke Pemerintah Kota Singkawang tidak sepenuhnya dapat di dimanfaatkan dikarenakan banyak asset yang tercatat tidak ada wujudnya bahkan ada beberapa asset yang diserahkan masih berada di Kab. sambas.

Selama Menjadi PDAM Gunung Poteng Singkawang, Kinerja PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang secara umum belum menunjukkan peningkatan kinerja yang baik bahkan cenderung tidak ada peningkatan, hal ini bisa dilihat beberapa indikator seperti masih tingginya tingkat kebocoran, jumlah pelanggan PDAM tidak bertambah, Penerimaan PDAM masih berkisar 70%-80% dari pendapatan. Perkembangan tidak mungkin terjadi tanpa didukung dengan lahirnya berbagai kebijakan organisasi dan program kerja yang progresif dan berorientasi pada kemajuan perusahaan tetapi juga tidak mungkin terjadi tanpa didukung oleh kinerja pegawai yang baik dan juga berorientasi pada kemajuan. Menurut Fahmi Irham (2011) Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi itu bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode tertentu.

Gibson (1994) menyatakan bahwa kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, kinerja dinyatakan baik dan sukses apabila tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Pembahasan tentang kepuasan kerja karyawan tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Luthans (2006) menyatakan ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: penghasilan, rekan kerja, kesempatan berkembang, pekerjaan itu sendiri, serta supervisor.

Menurut William Dun (1999) Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tatanilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya

bersifat problem solving dan proaktif. Berbeda dengan Hukum (Law) dan Peraturan (Regulation), kebijakan lebih bersifat adaptif dan interpatatif, meskipun kebijakan juga mengatur “apa yang boleh, dan apa yang tidak boleh”. Kebijakan juga diharapkan dapat bersifat umum tetapi tanpa menghilangkan ciri lokal.

Dalam prakteknya setiap organisasi tentunya membuat serta menerapkan kebijakan sebagai pedoman yang bertujuan untuk mengatur, menjalankan organisasinya, selain itu kebijakan dapat dijadikan sebagai landasan penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan maupun kinerja individu (karyawan). Sebagai BUMD PDAM Gunung Poteng dalam menerapkan kebijakan harus bersinergi dengan kebijakan Pemerintah Kota Singkawang sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2010 dimana segala kebijakan yang dibuat maupun ditetapkan harus mendapat pertimbangan dari Dewan Pengawas maupun Pemerintah Kota Sngkawang. Artinya setiap kebijakan yang disusun harus mengikuti aturan yang ditetapkan sementara itu idealnya kebijakan organisasi hendaknya bersifat fleksibel, adaptif dan interpatatif, sehingga kebijakan yang disusun dan ditetapkan mampu mendorong peningkatan kinerja organisasi secara internal baik organisasi itu sendiri maupun kinerja karyawan.

Dengan demikian tidaklah baik jika suatu organisasi cepat berpuas diri sehingga lupa melakukan evaluasi secara internal. Sangat penting bagi organisasi untuk mengukur bagaimana sebenarnya tingkat kepuasan karyawan terhadap kebijakan manajemen organisasi. Survey kepuasan Karyawan penting untuk dilakukan suatu perusahaan, hampir semua perusahaan mengakui bahwa moral dan ahlak karyawan dan kepuasan kerja menyeluruh adalah elemen penting dalam suatu perusahaan. Kepuasan karyawan merupakan suatu prasyarat untuk meningkatkan produktifitas, tanggung jawab, kualitas dan pelayanan. Berdasarkan uraian pemikiran tersebut menjadikan dasar teoritis peneliti untuk melakukan penelitian “Survey Kepuasan Karyawan Terhadap Kebijakan Manajemen PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang”.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia dalam konteks bisnis, adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan. Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan kebijakan dan praktek-praktek yang perlu dilaksanakan oleh manajer. Terdapat banyak defenisi tentang Manajemen Sumber Daya Manusia 3 (tiga) definisi sebagai perbandingan dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Bagaimana orang-orang dapat dikelola dengan cara yang terbaik dalam kepentingan organisasi, (Amstrong 2009).
- b. Suatu metode memaksimalkan hasil dari sumber daya tenaga kerjadengan mengintergrasikan Manajemen Sumber Daya Manusia kedalam strategi bisnis, (Kenooy dalam Nawawi 2000).
- c. Pendekatan yang khas, terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif, melalui pengembangan strategi dari tenaga kerja yang mampu dan memiliki komitmen tinggi dengan menggunakan tatanan kultur yang integrated, struktural dan teknik - teknik personel, (Storey dalam Alwi 2001).

Dari ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan cara pengelolaan sumber daya insani, dalam organisasi dan lingkungan yang mempengaruhinya, agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi pencapaian organisasi.

2.2. Kepuasan Kerja

Robbin (2007) kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal dan hal serupa lainnya. Ini merupakan penilaian seorang pegawai terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Gibson (1997) kepuasan kerja merupakan perasaan senang yang dikembangkan karyawan sepanjang waktu mengenai segi pekerjaan. Sikap itu berasal dari persepsi karyawan tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja berpangkal pada berbagai aspek seperti upah, kesempatan promosi dan rekan kerja. Gibson (1994) menyatakan bahwa kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, kinerja dinyatakan baik dan sukses apabila tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja.

Pembahasan tentang kepuasan kerja karyawan tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Luthans (2006) menyatakan ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: penghasilan, rekan kerja, kesempatan berkembang, pekerjaan itu sendiri, serta supervisor.

2.3. Kebijakan

Menurut William Dun (1999) Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat problem solving dan proaktif. Berbeda dengan Hukum (Law) dan Peraturan (Regulation), kebijakan lebih bersifat adaptif dan intepratatif, meskipun kebijakan juga mengatur “apa yang boleh, dan apa yang tidak boleh”. Kebijakan juga diharapkan dapat bersifat umum tetapi tanpa menghilangkanan ciri lokal.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Menurut Sugiyono (2013) penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiono (2013) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pengukuran analisis data menggunakan skala pengukuran skala Likert dimana Sangat setuju (SS) diberikan skor 5, Setuju (S) diberikan skor 4, Tidak Tahu (TT) diberikan skor 3, Tidak Setuju (ST) diberikan skor 2 dan Sangat tidak setuju (STS) diberikan skor 1. Selanjutnya ditentukan skor yang ideal dengan menggunakan rumus :

$$\frac{\text{Jumlah Skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Total nilai Skor seluruh menjawab SS}}$$

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer, data primer merupakan data yang diperoleh sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk mengumpulkan data menggunakan teknik kuisisioner/angket. Menurut sugiono (2013) kuisisioner merupakan intrument untuk mengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

3.3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sekaran (2006) populasi merupakan kumpulan semua elemen dalam populasi dimana sampel diambil. Jadi populasi bukan hanya orang saja

tetapi juga benda-benda alam. Populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek atau subjek tersebut, sehingga populasi terbagi menjadi dua yaitu populasi dalam arti jumlah dan populasi dalam arti karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap sebanyak 60 karyawan.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang kesimpulan tentang keseluruhan populasi. Dalam Penelitian ini penulis memakai teknik pengambilan sampel jenuh. Sampel jenuh adalah penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Dalam hal ini jumlah sampel sebanyak 60 responden.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Menentukan Skor Ideal

Pada penelitian ini, pertama terlebih dahulu menghitung seluruh total skor jika seluruh responden menjawab sangat setuju dengan jumlah pernyataan sebanyak 25 pernyataan maka dapat dihitung sebagai berikut :

$60 \text{ responden} \times 25 \times 5 = 7.500$. Kemudian dihitung jumlah total skor berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. Penentuan Skor Ideal

Kategori	Jawaban	Total skor
Sangat setuju	189 x 5	945
Setuju	930 x 4	3.750
Tidak tahu	173 x 3	519
Tidak Setuju	155 x 2	310
Sangat tidak setuju	53 x 1	53
Total skor		5.547

Sehingga skor ideal adalah

$$\frac{5.547}{7.500} = 0,74$$

$0,74 \times 5 = 3,70$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka angka idel / standart dalam menentukan karyawan puas atau tidak puas menggunakan batasan angka 3,70.

4.2. Aspek Organisasi

Salah satu fungsi-fungsi dari manajemen adalah pengorganisasian. Organisasi menjadi sangat penting karena organisasi merupakan wadah atau tempat orang-orang dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Oleh karena itu sangat diperlukan tata kelola pengorganisasian dengan baik. Salah satu bentuk tata kelola nya adalah bagaimana membagi tugas dan tanggungjawab pekerjaan dengan beberapa jenis pekerjaan yang nantinya akan diisi oleh orang-orang yang berkompenten dibidangnya. Namun permasalahan timbul jika penempatan orang-orang dalam struktur organisasi tidak sesuai dengan kompetensinya bahkan penempatan karyawan tidak memperhatikan jenjang karier karyawan namun penempatan karyawan dalam struktur menggunakan sistem kekerabatan dan pertemanan. Berikut disajikan hasil survey kepuasan karyawan terhadap aspek organisasi.

Tabel 2. Hasil Survey Kepuasan Terhadap Aspek Organisasi

No	Pernyataan	Nilai Akhir
1.	Menurut saya PDAM Gunung Poteng Singkawang dimana saya bekerja merupakan tempat kerja yang terbaik	4,13
2.	PDAM Gunung Poteng Singkawang memperlakukan saya dengan baik.	4,07
3.	Saya bangga mengatakan kepada orang lain bahwa saya bekerja untuk PDAM Gunung Poteng Singkawang	4,10
4.	Dengan mempertimbangkan segala hal, saya merasa puas bekerja untuk PDAM Gunung Poteng Singkawang saat ini	3,77

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil survey tersebut jika dilihat dari aspek pengelolaan organisasi, Pernyataan karyawan bahwa PDAM Gunung Poteng Singkawang sebagai tempat kerja yang terbaik meraih skor tertinggi yaitu 4,13 sedangkan pernyataan tentang karyawan merasa puas bekerja di PDAM meraih skor terendah yaitu 3,77. Namun dari 4 pernyataan bisa disimpulkan karyawan merasa puas terhadap kebijakan manajemen dalam aspek organisasi, hal ini dapat dilihat bahwa semua skornya di atas angka 3,70, Jika Dirata-ratakan dari 4 pernyataan tersebut dalam aspek organisasi mendapat skor 4,02 diatas angka idel.

4.3. Aspek Pekerjaan

Dalam melaksanakan manajemen operasional di PDAM Gunung Poteng Singkawang tidak akan lepas dari tujuan perusahaan yaitu untuk mencari keuntungan yang seoptimal mungkin. Untuk itu personil / karyawan yang berada dalam organisasi perusahaan tentu diharapkan bekerja secara maksimal, profesional dan produktif. Agar karyawan bekerja produktif dan profesional maka perusahaan membuat rambu-rambu dalam melaksanakan pekerjaan. Rambu-rambu tersebut dibuat dalam penjabaran uraian tugas masing-masing jabatan dan uraian pekerjaan setiap orang yang menduduki

posisi jabatan tertentu. Kebijakan yang ditetapkan pihak manajemen dalam mendistribusikan sumber daya manusia yang ada di PDAM untuk menempati posisi-posisi yang ada tidaklah berjalan yang mulus, karena ada saja penolakan atau karyawan yang diberikan posisi tertentu tidak bekerja secara maksimal.

Berikut disajikan hasil survey Kepuasan Karyawan terhadap aspek Perkerjaan.

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Terhadap Aspek Pekerjaan

No	Pernyataan	Nilai Akhir
1.	Saya puas dengan pekerjaan saya dan jenis tugas yang saya kerjakan.	4,22
2.	Pekerjaan saya menantang dan menarik.	4,07
3.	Saya memahami apa yang diharapkan dari saya di lingkungan pekerjaan saya.	3,88
4.	Saya memiliki peralatan, sarana dan bahan baku yang diperlukan untuk melaksanakan tugas saya dengan baik.	3,67
5.	Saya mendapat kesempatan berkreasi dalam menyelesaikan pekerjaan	3,65
6.	Saya merasa bahwa kecakapan saya sesuai dengan kualifikasi pekerjaan saya saat ini.	3,82

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil survey terhadap aspek kebijakan manajemen terhadap pengelolaan pekerjaan, maka dirata-ratakan mendapatkan skor 3,88 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan puas terhadap kebijakan manajemen dalam hal pengelolaan pekerjaan di PDAM Gunung Poteng Singkawang. Namun perlu juga mendapatkan perhatian ada beberapa pernyataan yang menunjukkan karyawan tidak puas terhadap kebijakan manajemen dalam hal pengelolaan pekerjaan yaitu pernyataan tentang “*Saya memiliki peralatan, sarana dan bahan baku yang diperlukan untuk melaksanakan tugas saya dengan baik*” mendapatkan skor 3,67 dan pernyataan “*Saya mendapat kesempatan berkreasi dalam menyelesaikan pekerjaan*” mendapatkan skor 3,65.

4.4. Aspek Pengembangan Diri dan karier

Dalam pengembangan Sumber Daya Manusia dalam hal pengembangan diri dan karier, manajemen PDAM Gunung Poteng Singkawang membuat kebijakan tentang Sistem Manajemen unjuk Kinerja Individual yang disingkat SMUKI. Dengan adanya SMUKI Pimpinan khususnya Direksi memperoleh data hasil kinerja individual setiap karyawan dan ini akan menjadi dasar bagi manajemen untuk mempertimbangkan karyawan yang mempunyai kinerja yang baik untuk ditingkat kariernya dengan menduduki jabatan tertentu. Selain itu pihak manajemen juga mengirimkan karyawannya untuk mengikuti pelatihan, seminar atau melakukan studi banding ke luar untuk meningkatkan kompetensi karyawan.

Namun kebijakan manajemen yang telah dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia dan karier karyawan belum tentu serta merta dapat meningkatkan kinerja PDAM Gunung Poteng Secara keseluruhan. Berikut disajikan hasil survey Kepuasan Karyawan terhadap aspek Pengembangan diri dan karier :

Tabel 4. Hasil Survey Kepuasan Terhadap Aspek Pengembangan Diri d Karir

No	Pernyataan	Nilai Akhir
1	Saya mendapat kesempatan untuk maju dan berkembang di dalam pekerjaan.	3,75
2	Saya puas dengan kesempatan karir yang ada di dalam PDAM Gunung Poteng Singkawang.	3,30
3	Promosi terjadi pada para pegawai yang paling patut untuk menerimanya.	3,55
4	Secara periodik, saya menerima umpan balik dan bimbingan dari atasan mengenai kinerja yang saya lakukan	3,52
5	Saya mendapat kesempatan memperoleh pelatihan untuk peningkatan kompetensi.	3,53

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil survey terhadap kebijakan manajemen pada pengembangan diri dan karier, maka dirata-ratakan mendapatkan skor 3,53 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan tidak puas terhadap kebijakan manajemen dalam hal pengembangan diri dan karier di PDAM Gunung Poteng Singkawang. Seluruh pernyataan tentang pengembangan diri dan karier memperoleh skor dibawah angka ideal. Hal ini perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen PDAM gunung poteng Singkawang karena ini berkaitan sumberdaya manusia. Rendahnya skor ini dikarenakan jumlah posisi jabatan yang ditawarkan PDAM sedikit. Hal ini mengingat kemampuan PDAM itu sendiri. Di PDAM Gunung Poteng sendiri posisi jabatan yang ada yaitu 3 untuk posisi kepala bagian dan 11 untuk posisi kepala seksi, sehingga di PDAM Gunung Poteng sering terjadi seseorang dari posisi staff bisa langsung menjadi kepala bagian dan sebaliknya karyawan yang menduduki posisi kepala bagian bisa turun menjadi staff. Kemudian jumlah karyawan yang banyak tentu membuat persaingan menjadi ketat untuk merebut posisi jabatan yang ada.

4.5. Aspek Lingkungan Kerja

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Kantor PDAM Gunung Poteng Singkawang, pihak Manajemen telah berupaya melakukan perubahan dalam suasana kantor. Hampir semua ruangan sudah diberikan sarana dan prasarana untuk bekerja dengan nyaman, misalkan setiap ruangan sudah

dipasang AC, meja kursi yang cukup untuk seluruh karyawan, perangkat komputer, internet, penerangan yang cukup. Kebijakan manajemen yang lain dalam penerapan aturan misalkan setiap hari senin wajib apel, tiap hari jumat senam pagi, mengadakan kegiatan outbond yang semua itu tujuannya ingin meningkatkan kinerja karyawan dan mempererat kerjasama antar karyawan.

Berikut disajikan hasil survey Kepuasan Karyawan terhadap aspek Lingkungan kerja:

Tabel 5. Hasil Survey Kepuasan Terhadap Aspek Lingkungan Kerja

No	Pernyataan	Nilai Akhir
1.	Saya merasa puas dengan kerjasama antar pegawai dilingkungan kerja saya.	3,47
2.	Saya merasa puas dengan cara-cara anggota kelompok kerja saya memecahkan masalah.	4,05
3.	Saya merasa puas dengan kebijakan/peraturan PDAM Gunung Poteng Singkawang yang diterapkan di dalam lingkungan pekerjaan.	3,47
4.	Saya merasa nyaman dengan kondisi fisik lingkungan kerja (penerangan, AC, meja kursi, dll)	3,60

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil survey terhadap kebijakan manajemen terhadap Lingkungan kerja, maka dirata-ratakan mendapatkan skor 3,65 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan tidak puas terhadap kebijakan manajemen dalam hal Lingkungan kerja di PDAM Gunung Poteng Singkawang. Dari seluruh pernyataan hanya satu pernyataan saja yang karyawan merasa puas yaitu "*Saya merasa puas dengan cara-cara anggota kelompok kerja saya memecahkan masalah*" dengan skor 4,05. Sedangkan lainnya merasa tidak puas. Sehingga hal ini perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen PDAM gunung poteng Singkawang bagaimana nantinya menciptakan hubungan yang kondusif sesama karyawan dan atasan.

4.6. Aspek Benefit

Kebijakan Manajemen PDAM Gunung Poteng Singkawang dalam hal meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan menerapkan prinsip-prinsip peningkatkan kemakmuran Karyawan dengan tetap mempertimbangkan kemampuan Perusahaan. Untuk itu manajemen telah mengambil kebijakan dengan menerapkan upah minimal berdasarkan UMK Kota Singkawang untuk karyawan yang baru. Selanjutnya PDAM Gunung Poteng Juga memberikan tunjangan-tunjangan yang bervariasi disemua level jabatan baik dari tingkat staff sampai tingkat Direksi. Selanjutnya PDAM Gunung Poteng memberikan Tunjangan Hari Raya setiap tahunnya dan Bonus Akhir tahun kepada

karyawan yang memenuhi nilai nya. Berikut disajikan hasil survey Kepuasan Karyawan terhadap aspek Benefit.

Tabel 6. Hasil Survey Kepuasan Terhadap Aspek Benefit

No	Pernyataan	Nilai Akhir
1.	Saya merasa puas dengan besaran imbalan gaji yang diberikan oleh PDAM Gunung Poteng Singkawang kepada saya	3,48
2.	Saya merasa puas dengan paket benefit (seperti asuransi kesehatan, bonus, THR) yang diberikan oleh PDAM Gunung Poteng Singkawang kepada saya.	3,58
3.	Saya merasa puas dengan kebijakan dan sistem pengupahan yang diberlakukan oleh PDAM Gunung Poteng Singkawang saat ini	3,27

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil survey terhadap kebijakan manajemen terhadap benefit, maka dirata-ratakan mendapatkan skor 3,44 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan tidak puas terhadap kebijakan manajemen dalam hal benefit atau pemberian imbalan di PDAM Gunung Poteng Singkawang. Seluruh pernyataan tentang benefit atau pemberian imbalan memperoleh skor dibawah angka ideal. Hal ini perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen PDAM gunung poteng Singkawang karena ini berkaitan sumberdaya manusia yaitu bagaimana memberikan motivasi karyawan dalam bekerja. Rendahnya skor tersebut dikarenakan karyawan merasa kompensasi yang diterima masih kecil dari tugas-tugas yang diterimanya. Apalagi jika karyawan membandingkan dengan karyawan PDAM daerah lain seperti kota Pontianak dimana karyawannya menerima imbalan lebih besar dari karyawan PDAM Gunung Poteng.

4.7. Aspek Komitmen dan Nilai Perusahaan

Sejak berdirinya PDAM Gunung Poteng Singkawang tahun 2010 sampai sekarang menunjukkan peningkatan kinerja perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari segi pembangunan infrastruktur PDAM telah menambah kapasitas pengolahan air (IPA) yang semula memiliki IPA 130 lt/dtk sekarang bertambah menjadi 180 lt/detik di Tirtasari. Sedangkan untuk wilayah Singkawang utara telah dibangun intake 250 ltr/detik di sungai semelagi yang akan mensuplai air baku untuk IPA 50 lt/dtk di semelagi dan 180 lt/dtk di Tirtasari. Dari penilaian kinerja PDAM menunjukkan peningkat Kinerja. Berdasarkan penilaian BPKP sekarang ini PDAM Gunung Poteng Singkawang masuk

katagori “Cukup”. Berikut disajikan hasil survey Kepuasan Karyawan terhadap aspek Komitmen dan Nilai Perusahaan:

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Terhadap Aspek Komitmen dan Nilai Perusahaan

No	Pernyataan	Nilai Akhir
1.	Saya optimis dengan masa depan PDAM Gunung Poteng Singkawang ini	3,97
2.	Segenap anggota PDAM Gunung Poteng Singkawang sudah memiliki tingkat komitmen dan daya juang yang memadai untuk mendukung kemajuan perusahaan	3,42
3.	Segenap anggota PDAM Gunung Poteng Singkawang sudah menerapkan tata nilai perusahaan dengan optimal	3,13

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil survey kebijakan manajemen terhadap Komitmen dan Nilai Perusahaan, maka dirata-ratakan mendapatkan skor 3,51 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan tidak puas terhadap kebijakan manajemen dalam hal Komitmen dan Nilai Perusahaan di PDAM Gunung Poteng Singkawang. Dari seluruh pernyataan hanya satu pernyataan saja yang karyawan merasa puas yaitu **“Saya optimis dengan masa depan PDAM Gunung Poteng Singkawang ini”** dengan skor 3,97. Sedangkan lainnya merasa tidak puas. Sehingga hal ini perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen PDAM gunung poteng Singkawang bagaimana nantinya terus meningkatkan nilai perusahaan.

5. SIMPULAN

Berdasarkan analisis data hasil survey kepuasan karyawan terhadap kebijakan manajemen PDAM Gunung Poteng Singkawang maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 5.1. Dari enam aspek yang diteliti, hanya 2 aspek saja yang karyawan menyatakan puas terhadap kebijakan perusahaan yaitu :
 - a. Aspek Organisasi dengan skor 4,02
 - b. Aspek Pekerjaan dengan skor 3,88
- 5.2. Karyawan menyatakan tidak puas terhadap kebijakan manajemen PDAM Gunung Poteng Singkawang terdapat empat aspek yaitu :
 - a. Aspek Pengembangan diri dan Karier dengan skor 3,52
 - b. Aspek Lingkungan kerja dengan skor 3,65
 - c. Aspek Benefit dengan skor 3,44

d. Aspek Komitmen dan Nilai Perusahaan dengan skor 3,51

6. Saran

- 6.1. Manajemen PDAM Gunung Poteng Singkawang perlu sangat memperhatikan Aspek dengan skor dua terendah yaitu Aspek Benefit dan Aspek Komitmen dan Nilai Perusahaan.
- 6.2. Upaya yang dapat dilakukan Perusahaan dengan berusaha maksimal meningkatkan Nilai Perusahaan yaitu meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengoptimalkan biaya operasional sehingga dapat meningkatkan laba usaha yang nantinya akan berefek dengan peningkatan kesejahteraan karyawan.
- 6.3. Memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki prestasi sangat tinggi dengan memberikan insentif atau bonus.

DAFTAR PUSTAKA

- Dantes, Nyoman. 2012, *Metode Penelitian*. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Alwi, Syarifudin . 2001, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". BPF, Yogyakarta.
- Amstrong, M. 2009, "*Armstrong Handbook of Human Resources Management, Practice : 11 th ed, London*".
- Dunn, William N. 1999, "*Analisis Kebijakan Publik*", Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Fahmi, Irham. 2013, "*Manajemen Kinerja teori dan Aplikasi*". Alfabeta, Bandung.
- Gibson, et al. 1994, *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur dan Proses*. Diterjemahkan oleh P. Joerdan Walid Cetakan Ke-9, Erlangga, Jakarta.
- _____. 1997, *An Ecological Pshychologis't Prolegomena for Perceptual Development: A Functional Approach*. In C Dent-Read & P. Zukow-Goldring (Eds), *Evolving Explanations of Development*. Ecological Approaches to Organism-Environmrnt System. American Psychological Association, Washington DC.
- Luthans, F. 2006, *Organizational Behavior*. Seventh Edition. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Laporan Kinerja PDAM Gunung Poteng Singkawang oleh Dewan Pengawas PDAM tahun 2014
- Laporan Kinerja PDAM Gunung Poteng Singkawang oleh Dewan Pengawas PDAM tahun 2015
- Laporan Kinerja PDAM Gunung Poteng Singkawang oleh Dewan Pengawas PDAM tahun 2016
- Nawai, Hadari . 2000, "*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*", Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Peraturan daerah Nomor 3 tahun 2010 tentang PDAM Gunung Poteng Singkawang
- Robbin S.P. 2007, "*Prilaku Organisasi*", Salemba Empat, Jakarta
- Sekaran, U & Bougie, R. 2009, *Research Methode For Business, Fifth Edition*. Ajohn Wiley and Sons Ltd. Publication. United Kingdom.
- Sugiyono 2013, "*Metode Penelitian Manajemen*". Alfabeta Bandung