

658.306
fau
s

1239



**STUDI TENTANG PENGAWASAN MELEKAT DAN HUBUNGANNYA
DENGAN EFEKTIVITAS KERJA DALAM MELAYANI
MASYARAKAT PEMAKAI JASA AIR PADA
PDAM TIRTASARI BINJAI**

OLEH:

RONNY FAURIZAL
No Stb : 00 830.0511



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2003**

**STUDI TENTANG PENGAWASAN MELEKAT DAN HUBUNGANNYA
DENGAN EFEKTIVITAS KERJA DALAM MELAYANI
MASYARAKAT PEMAKAI JASA AIR PADA
PDAM TIRTASARI BINJAI**

OLEH:

RONNY FAURIZAL
No Stb : OO 830 0511

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2003**

Judul Skripsi : **STUDI TENTANG PENGAWASAN MELEKAT DAN HUBUNGANNYA DENGAN EFEKTIVITAS KERJA DALAM MELAYANI MASYARAKAT PEMAKAI JASA AIR PADA PDAM TIRTASARI BINJAI**

Nama Mahasiswa : **RONNY FAURIZAL**

No. Stambuk : **00 830 0511**


Jurusan : **MANAJEMEN**

**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II


(Drs. H. MIFTAHUDDIN, MBA)


(Dra. ISNANIAH LKs)

Mengetahui :

Ketua Jurusan


(Drs. H. JHON HARDY, MSi)

Dekan


(Drs. H. SYAHRIANDY, Msi)

Tanggal Lulus : **April 2004**

RINGKASAN

RONNY FAURIZAL, STUDI TENTANG PENGAWASAN MELEKAT DAN HUBUNGANNYA DENGAN EFEKTIVITAS KERJA DALAM MELAYANI MASYARAKAT PEMAKAI JASA AIR PADA PDAM TIRTASARI BINJAI (Dibawah bimbingan Drs. H.Miftahuddin, MBA, selaku Pembimbing I dan Dra. Isnaniah Lks, selaku Pembimbing II).

Dalam kegiatan pelayanannya kepada masyarakat, PDAM terus menerus berusaha untuk membenahi mekanisme kerja pelayanan yang terbaik. Namun demikian keluhan dan pengaduan terus bertambah terutama pada air yang kurang bersih, pemasangan terlambat, pembacaan meter yang tidak sesuai dan lain sebagainya. Ini berarti PDAM harus menghormati sikap kritis masyarakat pelanggan yang semakin hari semakin sadar akan hak pelayanannya.

Oleh karena itu, untuk mengantisipasi dan menjamin pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM tersebut diperlukan suatu bentuk pengawasan internal yang oleh PDAM telah dilaksanakan oleh satuan kerja fungsional dan independent yang memiliki aparatur pengawas tersendiri yang disebut Satuan Pengawasan Intern (SPI) yang berkedudukan disetiap kantor wilayah PDAM.

Untuk pelaksanaan pengawasan disetiap kantor cabang, tiap-tiap pimpinan, mulai dari Kepala Cabang sampai pada pimpinan yang terendah mempunyai wewenang dan kewajiban untuk mengawasi secara langsung setiap bawahannya

dengan melaksanakan pengawasan melekat di wilayah kerjanya. Karena pengawasan melekat dalam hal ini dianggap salah satu alternatif yang berhubungan dengan pencegahan dan tindakan bagi pegawai perusahaan yang melanggar peraturan disiplin dalam pelayanan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan pada PDAM Tirtasari Binjai, maka ditemukan masalah yang berkenaan dengan pengawasan melekat dan efektivitas kerja dalam melayani masyarakat yaitu : apakah ada hubungan yang positif antara Pengawasan Melekat dengan efektivitas kerja dalam melayani masyarakat pemakai jasa air yang diberikan oleh aparatur pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtasari Binjai ?

Berdasarkan analisis dan evaluasi, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Efektivitas kerja pegawai pada PDAM Tirtasari Binjai sudah baik. Ini dapat diketahui dari banyaknya jawaban responden yang menyatakan mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai bahkan lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan, demikian pula halnya dengan hasilnya baik kuantitas maupun kualitasnya juga sudah sesuai dengan yang ditetapkan.
2. Untuk menentukan besarnya sumbangan variabel pengawasan melekat terhadap efektivitas kerja pada PDAM Tirtasari Binjai diperhitungkan dengan mencari koefisien determinan dengan cara mengkuadratkan r yang ditemukan dan mengalikannya dengan 100 %, diperoleh hasil sebesar 16,65 %. Hal ini berarti sumbangan pengawasan melekat terhadap efektivitas kerja dalam melayani masyarakat adalah sebesar 16,65 % dan sisanya sebesar 83,35 % dipengaruhi oleh

faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini seperti penghargaan yang layak dari pimpinan atau organisasi kepada pegawai (insentif), kemampuan kerja pegawai disiplin pegawai, sarana yang memadai dalam menunjang kegiatan pelayanan, dan sebagainya.

3. Nilai r yang ditemukan jika dihubungkan dengan pedoman interpretasi korelasi, maka 0,408 terletak antara 0,40 – 0,599 yaitu dengan tingkat korelasi sedang. Hal ini berarti pelaksanaan pengawasan melekat mempunyai pengaruh yang cukup berarti (sedang) terhadap efektivitas kerja dalam melayani masyarakat pemakai jasa air pada PDAM Tirtasari Binjai.

Adapun saran- saran yang penulis berikan kepada pihak PDAM Tirtasari Binjai sebagai berikut :

1. Melakukan pengawasan secara cermat dan periodic oleh atasan terhadap pembagian tugas dan fungsi, wewenang, rencana kerja, prosedur kerja aparatur. Dan selanjutnya melakukan perbaikan dan pembinaan personil apabila dirasakan perlu.
2. Meningkatkan pengawasan operasional terhadap pelaksanaan dan hasil kerja aparatur di lapangan, serta menumbuhkan peran serta masyarakat sebagai “social control” yang merasakan langsung arti pelayanan yang memuaskan atau tidak, misalnya dengan keterbukaan aparatur / perusahaan dalam menerima keluhan masyarakat baik langsung atau tidak langsung.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *Studi tentang Pengawasan Melekat dan Hubungannya dengan Efektivitas Kerja Dalam Melayani Masyarakat Pemakai Jasa Air Pada PDAM Tirtasari Binjai.*

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini, yang dimulai sejak pembuatan proposal penelitian hingga pembuatan laporan akhir dalam bentuk skripsi, tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Bantuan tersebut baik berupa saran dan kritik yang menambah wawasan maupun dukungan moril serta semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa penghargaan dan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.H. Syahriandy, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H.Jhon Hardy M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs.H.Miftahuddin, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta bahan-bahan referensi kepada penulis sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan penulis.

4. Ibu Dra. Isnaniah Laili KS selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Zul Umri, S.Sos, selaku Direktur PDAM Tirtasari Binjai dan seluruh pegawai PDAM Tirtasari Binjai khususnya Bapak Yetno yang telah memberikan izin penelitian dan data kepada penulis selama penelitian.
6. Kedua orangtua penulis, M.Nurdin dan Alm. Hj. Fauziah, saudara-saudaraku Ibrahim, SH, Iptu Pol. Arfan Setiabudi S.Sos, Sugianti S.Sos dan Fitria 'Joya' Andriani, dan Dr. Ulfah Mahidin yang sangat membantu hingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dengan baik.
7. Rekan-rekan sesama Manajemen '00 dan '01, khususnya Desniar, Aripin Rambe, Mangasi Sagala, S.Nasrullah, Mawartini, Yusraini, Tuti, Amidah '98, Udin Nst, Muklis, Eva Olivia, Darla, Wardah, dan lain-lainnya yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan motivasi, saran dan kritikan yang membangun selama penyelesaian skripsi ini.
8. Rekan-rekan sepermainan dan seperjuangan terdekat, khususnya RHY club (Heri dan Yamin), Sasswara dan Sasswari, Raden Puja, sepupuku M. Nazri dan yang spesial *Boim LeBon* yang telah banyak membantu dan mendorong penulis untuk berbuat yang terbaik bagi diri sendiri, keluarga dan teman-teman sekalian. Terima kasih atas persahabatan dan kebersamaan yang kita jalin selama ini.

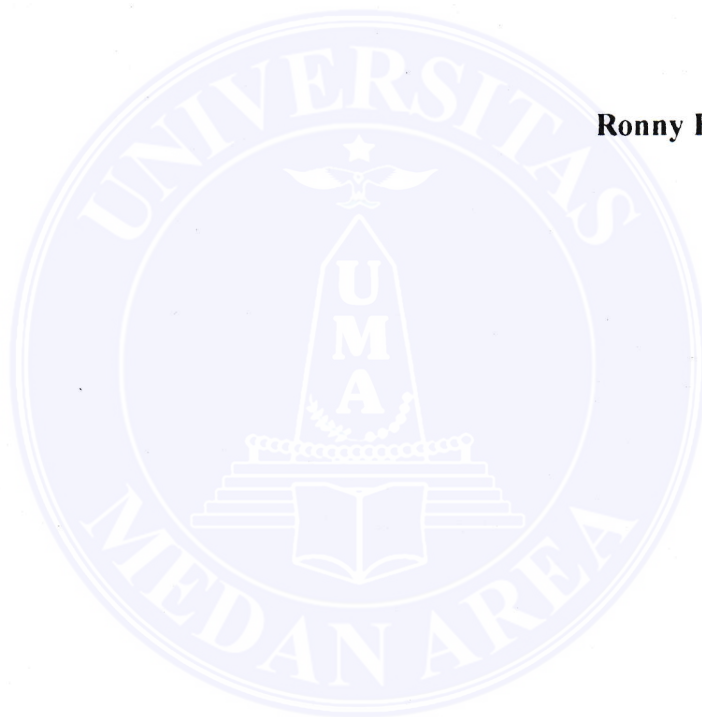
Penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam menyelesaikan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan kemampuan, kesempatan

dan pengetahuan penulis. Untuk itu diharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, September 2003

Penulis

Ronny Faurizal



DAFTAR ISI

	halaman
RINGKASAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Hipotesis.....	4
D. Luas dan Tujuan Penelitian.....	4
E. Metode Penelitian dan Tehnik Pengumpulan Data	5
F. Metode Analisis.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Pengertian dan Fungsi-fungsi Manajemen.....	7
B. Fungsi dan Manfaat Pengawasan.....	12
C. Jenis-jenis Pengawasan dan Pihak-Pihak yang Mengadakan Pengawasan.....	13
D. Pengawasan Melekat.....	18

E. Efektivitas Kerja.....	23
F. Hubungan Pengawasan Dengan Efektivitas Kerja	27

BAB III PDAM TIRTASARI BINJAI

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	32
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	32
2. Struktur Organisasi.....	33
3. Bidang-Bidang Usaha.....	36
B. Fungsi dan Manfaat Pengawasan PDAM.....	44
C. Pihak-pihak yang Melakukan Pengawasan.....	46
D. Penerapan Pengawasan Melekat.....	46
E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi dan Upaya Mengatasinya.....	48

BAB IV. ANALISIS DAN EVALUASI..... 50

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA..... 78

LAMPIRAN..... 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I. Hubungan Pengawasan / Pengendalian (WASDAL) dalam Penyelenggaraan Pengawasan Melekat (WASKAT) dan Pengawasan Fungsional (WASNAL).....	18
II. Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtasari Binjai.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Jenis Kelamin....	51
2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Umur.....	51
3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Pendidikan.....	52
4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Masa Kerja.....	53
5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Struktur Organisasi..	54
6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Tugas dan Fungsi Aparatur.....	55
7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kebijakan Pelaksanaan Tugas.....	55
8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kebijakan Yang Selalu Sesuai Dengan Kebijakan Yang Lebih Tinggi.....	56
9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kesesuaian Pelaksana an Tugas Dengan Rencana Kerja Yang Ditetapkan.....	57
10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kejelasan Rencana kerja.....	57
11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Prosedur Kerja.....	58
12. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Penympangan, Keke- liruan, dan Kecurangan Diluar Prosedur Kerja.....	58
13. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pertanggungjawaban pekerjaan Melalui Pencatatan dan Pelaporan Hasil Kerja.....	59
14. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Laporan Hasil Kerja dalam Pelaksanaan Tugas Pekerjaan.....	59
15. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pembinaan Pegawai..	60

16. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Bimbingan dan Pengarahan Dari Atasan Secara Langsung.....	60
17. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Jadwal Yang Telah Ditentukan.....	61
18. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Penyelesaian Tugas Yang Dibebankan Lebih Cepat Dari Waktu Yang Telah Ditetapkan.....	62
19. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kemampuan Memanfaatkan Waktu Kerja.....	62
20. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Sikap Pegawai Terhadap Peraturan-Peraturan/Disiplin Yang Diberlakukan Oleh Perusahaan.....	63
21. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Hasil Kerja Sesuai Dengan Target Yang Telah Ditetapkan.....	64
22. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Penghargaan Dari Atasan Jika Prestasi Kerja Sesuai Dengan Target Perusahaan.....	64
23. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Usaha Pegawai Untuk Meningkatkan Hasil Kerja.....	65
24. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Usaha Pegawai Untuk Kemajuan Perusahaan.....	65
25. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Penyelesaian Pekerjaan Yang Dibebankan Sesuai Dengan Standar Yang Telah Ditetapkan.....	66
26. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kesesuaian Keahlian/Keterampilan Yang Dimiliki Dengan Pekerjaan Yang Diemban.....	67
27. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Usaha Maksimal Yang Dapat Dikerjakan Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan.....	67
28. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Usaha Perusahaan Untuk Meningkatkan Kemampuan/Keterampilan Pegawai Dalam Bekerja.....	68
29. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pengawasan Melekat.....	70
30. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Efektivitas Kerja.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Salah satu tujuan negara adalah memajukan kesejahteraan umum. Hal ini merupakan tugas yang cukup berat bagi pemerintah, karena menyangkut peri kehidupan rakyat banyak dan sifatnya sangat kompleks yang dipengaruhi faktor ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan.

Menyadari tugas yang berat dan luas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pusat meyerahkan bagian-bagian tugas tertentu yang menjadi tanggung jawabnya kepada pemerintah daerah, lembaga non departemen tingkat pusat kepada lembaga non departemen tingkat daerah, atau kepada organisasi publik, seperti BUMN, BUMD dan Swasta Nasional. Bentuk penyerahan tugas-tugas tertentu dari pusat ke daerah dengan sistem koordinasi, pengendalian dan pengawasan yang menjamin pelaksanaannya di daerah.

Penyerahan tugas kepada organisasi publik, atau pemerintah di daerah bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan umum. Kemudahan ini haruslah didukung oleh suatu birokrasi pemerintah yang efektif dan efisien, serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik dan layak di bidang air bersih, pemerintah menyerahkan bagian tugasnya tersebut kepada salah satu organisasi publik (Perusahaan Daerah), yaitu PDAM .

Dalam kegiatan pelayanannya kepada masyarakat, PDAM terus menerus berusaha untuk membenahi mekanisme kerja pelayanan yang terbaik. Namun demikian keluhan dan pengaduan terus bertambah terutama pada air yang kurang bersih, pemasangan terlambat, pembacaan meter yang tidak sesuai dan lain sebagainya. Ini berarti PDAM harus menghormati sikap kritis masyarakat pelanggan yang semakin hari semakin sadar akan hak pelayanannya.

Dan selain itu juga, tak jarang adanya tindakan penyelewengan yang dilakukan oleh aparatur PDAM sendiri, misalnya korupsi, kolusi, penyalahgunaan wewenang, dan pelanggaran hukum dengan merusak/menukangi fasilitas PDAM yang secara materi jelas merugikan masyarakat, perusahaan dan negara.

Oleh karena itu, untuk mengantisipasi dan menjamin pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM tersebut diperlukan suatu bentuk pengawasan internal yang oleh PDAM telah dilaksanakan oleh satuan kerja fungsional dan independent yang memiliki aparatur pengawas tersendiri yang disebut Satuan Pengawasan Intern (SPI) yang berkedudukan disetiap kantor wilayah PDAM.

Untuk pelaksanaan pengawasan disetiap kantor cabang, tiap-tiap pimpinan, mulai dari Kepala Cabang sampai pada pimpinan yang terendah mempunyai wewenang dan kewajiban untuk mengawasi secara langsung setiap bawahannya dengan melaksanakan pengawasan melekat di wilayah kerjanya. Karena pengawasan melekat dalam hal ini dianggap salah satu alternatif yang berhubungan dengan pencegahan dan tindakan bagi pegawai perusahaan yang melanggar peraturan disiplin dalam pelayanan. Dan selain itu juga peran masyarakat sebagai "Social Control" turut

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi I, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1993.
- Dann Sugandha, Organisasi, Komunikasi dan Tehnik Memberi Perintah, Edisi Kedua, CV. Sinar Baru, Bandung, 1993.
- Hadari Nawawi, Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1993.
- James A. Stoner, Management (Manajemen), Jilid Pertama, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1993.
- James L.Gibson, Organization and Management (Organisasi dan Manajemen), Penerbit Erlangga, Jakarta, 1993.
- Richard, M.Steers, Efektivitas Organisasi, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1993.
- S. Prajudi Atmosudirdjo, Administrasi dan Manajemen Umum, Jilid II, Cetakan X, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1993.
- Sondang P. Siagian, Teori dan Praktek Kepemimpinan, Cetakan III, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1993.
- , Peranan Staff dan Manajemen, Edisi III, Cetakan II, Penerbit Gunung Agung, Jakarta, 1994.
- Sujamto, Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta Timur, 1994.
- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung, 1994.
- T. Hani Handoko, Manajemen, Edisi II, Cetakan I, BPFE-UGM, Yogyakarta, 1994.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik, Edisi VIII, Penerbit Tarsito, Bandung, 1995.
- Keputusan MENPAN No.30 tahun 1994, tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat, 1994.

Keputusan WALIKOTA BINJAI No.061.1-530 /SK/ 2000, tentang Penyesuaian Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari Binjai, 2000.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.1 tahun 1997, tentang Perusahaan Daerah Air Minum, 1997.

