



Peningkatan Efektivitas dan Efisiensi SDM di Perusahaan Daerah Air Minum Panca Mahottama Klungkung

Ni Nyoman Ari Novarini^{1*}, Tjokorda Gde Yura Pradnyana²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

ABSTRAK: Akibat dari pandemi COVID-19 yang berkepanjangan menyebabkan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Panca Mahottama Klungkung mengalami penurunan omzet. Selain itu kunjungan konsumen untuk membayar air turut menurun. Ditambah kurang aktifnya PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung memberikan informasi terkait perbaikan kebocoran yang mengganggu pendistribusian air minum terhadap konsumen menjadi salah satu masalah yang mengganggu. Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap publik dengan meningkatkan kemampuan pegawai bagian Tata Usaha dalam membuat laporan kinerja kepegawaian berbasis *online*, dilaksanakan dengan penyuluhan tentang pentingnya pelayanan informasi publik kepada konsumen serta melakukan pelatihan dan pendampingan pembuatan *website* dan media sosial dalam memberikan informasi mengenai pendistribusian air kepada konsumen. Setelah dilaksanakan perencanaan, persiapan, pendampingan dan evaluasi, program terealisasi 100% meliputi pengembangan sistem web, mempraktekan tata cara penggunaan web, dan memberikan pelatihan dan arahan mengenai penggunaan web. Adapun faktor pendukung tercapainya kegiatan ini adalah antusiasme dari masyarakat sasaran, konsumen, dan mitra baik dari sikap maupun keseriusan dalam menyimak hal-hal yang disampaikan. Kualitas pelayanan informasi publik di PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung telah berhasil ditingkatkan dilihat dari selalu updatenya informasi-informasi yang menyangkut pendistribusian air minum pada *website* maupun media sosial.

Kata Kunci: Efektivitas Sumber Daya Manusia, Efisiensi Sumber Daya Manusia

Submitted: 01-06-2022; Revised: 11-06-2022; Accepted: 21-06-2022

*Corresponding Author : novarini0511@gmail.com

PENDAHULUAN

Analisis Situasi

Dunia telah memproklamkan perang melawan virus *Corona* semenjak kemunculan pertamanya di Wuhan Provinsi Hubei Cina pada akhir 2019 (Shi, et al., 2020). *Novel Coronavirus* atau Covid-19 telah menjadi wabah dan melanda berbagai negara di dunia tanpa terkecuali di Indonesia. Tercatat sudah ribuan bahkan puluhan ribu orang meninggal dunia hingga saat ini. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengumumkan bahwa Covid 19 sebagai pandemic (Sohrabi, et al., 2020). Berbagai kebijakan dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat dan ditindaklanjuti oleh Kementerian dan Pemerintah Daerah di Indonesia untuk belajar (sekolah dan kuliah) dari rumah, bekerja dari rumah (*work from home*), dan beribadah dari rumah (Ihsanuddin, 2020). Pandemi ini juga mempengaruhi perekonomian dalam skala lokal, nasional maupun global pelaku usaha berskala mikro, kecil, menengah maupun besar semuanya terdampak.

Seperti Perusahaan Daerah Air Minum di Klungkung, Kecamatan Klungkung, Kabupaten Klungkung yang terdampak akibat adanya pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Panca Mahottama ini bergerak di bidang *pelayanan masyarakat*, akibat dari situasi Covid 19 yang berkepanjangan membuat perusahaan mengalami penurunan omzet pendapatan. Selain itu adanya keluhan konsumen yang membatasi diri keluar rumah dan malas untuk menunggu dan antri membuat menurunnya kunjungan konsumen untuk membayar air. Saat membantu mitra dalam menjawab kebutuhan konsumen untuk selalu melakukan pelayanan terbaik dan sesuai dengan harapan masyarakat diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pihak-pihak yang terkait baik itu masyarakat ataupun pihak PDAM.

Pelayanan kini menjadi hal yang penting bagi masyarakat, apabila mereka mendapat pelayanan yang buruk, maka mereka tidak akan betah untuk tetap bekerja sama dengan perusahaan dan memilih untuk berhenti menggunakan layanan tersebut, sehingga hal itu menimbulkan kekecewaan pada masyarakat. Salah satu permasalahan yang terungkap dari hasil observasi di PDAM Tirta Mahottama khususnya untuk kualitas pelayanan informasi public dirasa kurang memuaskan. Kondisi faktual menunjukkan bahwa selama ini kurangnya informasi mengenai terjadinya perbaikan yang mengakibatkan terganggunya pendistribusian air menyebabkan kurangnya informasi kepada pelanggan untuk melakukan penyimpanan air terlebih dahulu atau menyetok air sebelum dilakukannya perbaikan agar konsumen tidak kekurangan air minum sehingga tidak mengganggu kenyamanan konsumen.

Perumusan Masalah

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Panca Mahottama maka masalah yang dihadapi yakni kurang aktifnya Humas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung mengenai informasi terjadinya perbaikan kebocoran yang mengganggu pendistribusian air minum terhadap konsumen.

Solusi yang Diberikan

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka adapun solusi yang diberikan yakni dengan meningkatkan kemampuan pegawai bagian Tata Usaha dalam membuat laporan kinerja kepegawaian berbasis online. Kegiatan dilaksanakan melalui (1) Penyuluhan tentang pentingnya pelayanan informasi publik kepada konsumen dan (2) Pelatihan dan pendampingan pembuatan *website* dan media social dalam memberikan informasi mengenai pendistribusian air kepada konsumen.

PELAKSAAN DAN METODE

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Panca Mahottama, yang beralamat di Ngurah Rai Klungkung. Untuk mengetahui hasil pelaksanaan program kerja maka diperlukan pendekatan atau tahapan tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan mitra sasaran yaitu perencanaan, persiapan, dan evaluasi. Pertama ada tahap perencanaan yang merupakan tahap observasi yaitu tahap pengamatan kondisi sekitar dan mengidentifikasi masalah agar dapat menentukan program kerja yang tepat sasaran. Selanjutnya dilakukan persiapan untuk meningkatkan dan mengembangkan program. Terakhir dilaksanakan evaluasi untuk menyimpulkan hasil-hasil kegiatan yang telah dijalankan dan meminta tanggapan dari mitra tentang dampak yang dirasakan. Analisis evaluasi kegiatan, menganalisis hasil pelaksanaan kegiatan. Penyiapan laporan kegiatan yang terdiri dari penyusunan laporan, penyiapan draft artikel, foto untuk lampiran dan penyiapan video reportase.



Gambar 1. Pelatihan pemberian informasi cara menggunakan absensi web dan pelayanan



Gambar 2. Pendampingan pembuatan profil absen dan pelayanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, ditawarkan beberapa solusi yang dimuat dan direalisasikan dalam program kerja. Adapun solusi yang ditawarkan yakni dengan meningkatkan kemampuan pegawai bagian Tata Usaha dalam membuat laporan kinerja kepegawaian berbasis *online*. Kegiatan dilaksanakan melalui penyuluhan tentang pentingnya pelayanan informasi publik kepada konsumen dan pelatihan dan pendampingan pembuatan *website* dan media sosial dalam memberikan informasi mengenai pendistribusian air kepada konsumen.

Diawali dengan tahap perencanaan, tahap persiapan dan terakhir evaluasi. Upaya membantu mengembangkan program Pemberian informasi guna Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi SDM Pada Perusahaan Daerah Air Minum Panca Mahottama dilakukan dalam beberapa jenis program kerja. Jenis program kerjanya antara lain mengembangkan sistem web, mempraktekkan tata cara

penggunaan web, serta memberikan pelatihan dan arahan mengenai penggunaan web. Untuk lebih detail, berikut sajian tabel realisasi capaian program kerja pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan data hasil capaian, dapat disimpulkan bahwa seluruhnya terealisasi 100 persen tanpa kendala. Dimulai dari program mengembangkan sistem web yang dilaksanakan dengan cara menyiapkan sistem web guna meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. Lalu mempraktekkan tata cara penggunaan web dengan cara memberikan pelatihan mengenai cara menggunakan sistem web. Serta program terakhir yakni memberikan pelatihan dan arahan mengenai penggunaan web dengan menjelaskan alur cara penggunaan web. Adapun faktor pendukung tercapainya kegiatan ini adalah antusiasme dari masyarakat sasaran, konsumen, dan mitra baik dari sikap maupun keseriusan dalam menyimak hal-hal yang disampaikan.

Selain itu, dalam pelaksanaan kegiatan ini, penulis diterima dengan baik oleh pihak yang terkait. Mitra sangat antusias baik dari sikap maupun keseriusan dalam membantu semua program kerja dan sasaran juga semangat dalam setiap program kerja dari menyimak hal yang disampaikan oleh mahasiswa dan merasa terbantu dengan diadakannya kegiatan ini.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kualitas pelayanan informasi publik di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung telah berhasil ditingkatkan dilihat dari selalu *update*-nya informasi-informasi yang menyangkut pendistribusian air minum pada *website* maupun media sosial. Hal ini juga sangat didukung oleh antusias para pegawai di bagian Humas yang sangat tinggi dalam mengikuti kegiatan ini sehingga proses kegiatan mulai dari penyuluhan, dan pendampingan bisa berjalan dengan baik dan lancar mendapat informasi yang lebih jelas. Masyarakat sasaran sangat antusias dan merasa senang karena telah diadakan program kerja tersebut. Masyarakat sasaran merasa sangat terbantu karena dapat mempermudah kegiatan servis rutin dan mitra sangat terbantu dengan promosi media sosial karena dapat menjangkau sasaran yang lebih luas.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan yakni agar kedepannya program kerja ini dapat terus diterapkan dan terlaksana secara maksimal dan tetap memanfaatkan fasilitas dan sosial media yang sudah ada yang bertujuan untuk

dapat membantu dan meningkatkan pendapatan usaha mitra di masa pandemi Covid-19 dan mitra bisadikenal oleh masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anawati, L., & Ngumar, S. (2016). Audit Manajemen Untuk Mengevaluasi Efektivitas dan Efisiensi Rekrutmen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 5(1).
- Indrayani, H. (2012). Penerapan teknologi informasi dalam peningkatan efektivitas, efisiensi dan produktivitas perusahaan. *Jurnal El-Riyasah*, 3(1), 48-56.
- Abdulbaqi, A., Sudono, A., & Sukirman, O. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas dan Efisiensi Sumber Daya Manusia di Klappertaart Huize Cafe and Resto Bogor. *The Journal Gastronomy Tourism*, 4(2), 1-7.