

PROSES PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA GALUH KABUPATEN CIAMIS

Cyndy Ariyanti^{1*}, Eet Saeful Hidayat², Ahmad Juliarso³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: cyndyariyanti@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimal sepenuhnya mengenai proses pengembangan kapasitas SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Perumdam Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dengan indikator masalah seperti kurangnya ketelitian pegawai ketika memperbaiki peralatan penyediaan air bersih dan kurangnya pengetahuan yang dimiliki pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pengembangan kapasitas SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Perumdam Tirta Galuh di Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 8 orang. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini bahwa proses pengembangan kapasitas SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Perumdam Tirta Galuh Kabupaten Ciamis belum optimal. Hal tersebut berdasarkan dari 3 indikator yang dijadikan alat ukur penelitian, 1 indikator yang sudah optimal dan masih terdapat 2 indikator yang sudah berjalan tapi belum optimal. Adapun hambatan-hambatan yang terjadi antara lain pegawai tidak mengecek kembali pekerjaan yang sudah dikerjakan dan kurangnya pengetahuan pegawai dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kemudian, upaya-upaya yang dilakukan dengan melakukan evaluasi serta pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan pengembangan kapasitas SDM.

Kata kunci: pengembangan kapasitas, sumber daya manusia, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang bermutu merupakan faktor krusial dalam memelihara kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan institusi publik. Untuk mencapai pelayanan publik yang optimal, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang

berkualitas, kompeten, dan profesional. Proses pengembangan kapasitas SDM menjadi krusial dalam konteks ini, karena akan memastikan bahwa para petugas pelayanan publik memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang selaras dengan

perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kapasitas SDM bukanlah proses yang sekadar meliputi pelatihan dan pendidikan formal semata, tetapi juga mencakup berbagai strategi pengembangan yang holistik. Hal ini meliputi evaluasi kebutuhan, perencanaan strategis, implementasi program-program pembelajaran, serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Di dalamnya terdapat unsur-unsur penting seperti pembelajaran berbasis kinerja, pengembangan kepemimpinan, pemberdayaan tim, dan pengelolaan perubahan, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pentingnya pengembangan kapasitas SDM dalam konteks pelayanan publik juga tercermin dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta mempercepat respons terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. SDM yang terlatih dengan baik akan mampu mengimplementasikan inovasi, menggunakan teknologi secara efektif, serta menerapkan praktik-praktik manajemen yang modern dalam setiap tahapan proses pelayanan.

Selain itu, aspek etika dan integritas juga menjadi bagian integral dari pengembangan kapasitas SDM. SDM yang berintegritas akan mampu menjaga transparansi,

akuntabilitas, dan kepercayaan publik dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan program pengembangan kapasitas SDM tidak hanya bertujuan meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga untuk memupuk nilai-nilai moral dan profesionalisme yang tinggi di antara para penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu tanggungjawab Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah menjalankan tugas-tugas pokok, termasuk penyediaan air minum bagi masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam pasal 33 ayat 3 UUD 1945 khususnya tanah, air, kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai dan dipergunakan oleh Negara untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Untuk memenuhi kewajiban tersebut, diperlukan penegakan Pemerintah untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh Negara. Organisasi, baik pemerintah maupun swasta, harus mampu memanfaatkan sumber daya manusia secara maksimal karena merupakan faktor kunci yang perlu dikembangkan karena memiliki sumber daya manusia yang optimal serta profesional akan membantu meningkatkan kinerja pelayanan suatu instansi pemerintah atau swasta.

Perumdam adalah salah satu BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang termasuk ke dalam kategori penyedia layanan nirlaba, khususnya jasa produksi berbagai macam barang

atau produk, seperti penyediaan air bersih. Maksud dari tujuan berdirinya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis seperti disampaikan dalam pasal 6 dan 7 Perda Nomor 4 Tahun 2022 diantaranya adalah memberikan layanan kepada masyarakat dalam penyediaan air minum dan air bersih, mendukung terwujudnya visi serta misi Pemerintahan Daerah dan menggunakan sumber daya serta asset yang dimiliki untuk meningkatkan likuiditas, aktivitas, serta daya saing. Sedangkan tujuannya adalah untuk menyelenggarakan kegiatan pengelolaan dan penyediaan air minum kepada masyarakat dengan fokus mencapai target pelayanan, memastikan pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan biaya terjangkau, serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dan memperoleh keuntungan daerah sebagai salah satu sumber pendapatan lokal.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh memiliki peran krusial dalam menyediakan akses air bersih yang aman, terjangkau, dan berkualitas bagi masyarakat. Sebagai tulang punggung infrastruktur penyediaan air di tingkat lokal, Perumdam Tirta Galuh bertanggung jawab tidak hanya untuk memastikan distribusi air yang lancar dan efisien, tetapi juga untuk memenuhi standar kesehatan dan kebersihan yang ketat. Perumdam Tirta Galuh menjadi penyedia utama air minum untuk

rumah tangga, industri, dan sektor publik lainnya.

Kinerja lembaga-lembaga pemerintah merupakan indikasi besarnya cakupan pekerjaan mereka. Kinerja suatu organisasi sangat mempengaruhi pemberian pelayanan publik dan pencapaian tujuan organisasi melalui penyelenggaraan pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan publik dapat dimaksimalkan dengan menjamin efisiensi kinerja organisasi yang selalu memperhatikan pencapaian tujuan organisasi yang diinginkan.

Berdasarkan hal tersebut, peran SDM menjadi kunci utama. Adapun yang dimaksud dengan SDM adalah sumber daya manusia yang merupakan salah satu unsur dalam organisasi yang berperan penting dalam menjamin keberlangsungan dan aktivitas suatu organisasi. Sutrisno (2010:4), mengemukakan bahwa sumber daya manusia dapat diartikan sebagai sumber kekuatan organisasi yang berasal dari manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Dari teori tersebut dapat dijelaskan bahwa manusia memiliki potensi yang perlu diberdayakan dan ditingkatkan kualitasnya untuk meningkatkan kualitas organisasi dan daya saingnya. Dalam konteks ini, SDM yang dimaksud adalah tenaga kerja yang berkerja di Perumdam Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. Pastikan pengetahuan dan ketelitian pegawai terus diperbarui dan dipelihara sesuai dengan

perkembangan di industri atau organisasi. Sediakan akses ke sumber daya pembelajaran tambahan seperti seminar, konferensi, atau kursus online. Karena SDM yang ada masih sering mengalami permasalahan ketika bekerja, karena jaranganya pelatihan yang diadakan untuk pengembangan kapasitas SDM itu sendiri.

Rendahnya kompetensi Sumber Daya Manusia Perumdam Tirta Galuh dalam mengelola air bersih menjadi faktor terjadinya masalah dalam pelayanan air bersih ke masyarakat atau pelanggan. Hal ini terbukti masih terdapat keluhan masyarakat perihal kualitas air, proses perbaikan yang perlu ditingkatkan oleh Perumdam Tirta Galuh dalam mengatasi masalah tersebut sesuai harapan masyarakat atau pelanggan.

Sehubungan uraian diatas dan hasil observasi yang penulis lakukan menunjukan bahwa proses pengembangan kapasitas SDM untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis belum mencapai tingkat optimal. Hal ini terdapat dalam indikator permasalahan sebagai berikut:

1. Rendahnya kompetensi pegawai ditandai seperti kurangnya ketelitian yang dilakukan oleh para pegawai ketika memperbaiki peralatan dalam penyediaan air bersih.

2. Kurangnya pengetahuan pegawai ditandai dengan tidak menyampaikan apa yang Perumdam Tirta Galuh inginkan mengenai cara penggunaan air yang benar kepada masyarakat pengguna, dan hanya bekerja sesuai dengan kebiasaan kerja saja.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Proses Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis?”.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan bentuk dari berjalannya fungsi birokrasi pemerintahan yang mana masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan publik yang baik sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masing-masing warga masyarakat (Firdaus, 2018); Istianto, (2011). Pelayanan publik sering dijadikan salah satu indikator dari berjalan baiknya organisasi pemerintah yang mana hal ini akan menjadikan birokrasi yang ada apakah sudah menjalankan fungsinya dengan baik atau sebaliknya (Maryam, 2016).

Dalam pengembangan kapasitas (*Capacity Building*) yang dikaitkan dengan pelayanan publik, dapat diketahui untuk meningkatkan

kualitas pelayanan pada masyarakat. Kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (Sutopo,2003:10).

Menurut Pasolong (2013:175) Kinerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan adaptasi dalam menghadapi perubahan, mengembangkan kepribadian kelompok sehingga menunjang pelaksanaan pekerjaan. Dengan suasana kerja yang demikian, para pegawai dapat memcurahkan tenaga dan pikirannya dengan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Mahmudi (2015:6) bahwa pengukuran kinerja paling tidak harus mencakup tiga variabel penting yang harus dipertimbangkan, yaitu :

- 1) Perilaku (*Process*) Perilaku adalah semua jenis sumber daya masukan yang digunakan dalam suatu proses tertentu untuk

menghasilkan output. Perilaku tersebut dapat berupa bahan baku untuk proses orang (tenaga, keahlian, dan keterampilan), infrastruktur seperti gedung dan peralatan, teknologi (*hardware dan software*).

- 2) Produk langsung suatu aktivitas/program (*Output*) *Output* adalah hasil langsung dari suatu proses.
- 3) Dampak aktivitas/program (*Outcome*) *Outcome* mengukur apa yang telah dicapai. Dengan kata lain adalah hasil yang dicapai dari suatu program atau aktivitas dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Menurut Bogdan (Saifuddin 2015:2) bahwa “Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.”

Lokasi penelitian ini berada di kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. Sementara itu, yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu:

Fokus penelitian menggunakan salah satu dimensi kinerja menurut Mahmudi (2015:6). Dimana dimensi

kinerja menurut Mahmudi yang dipakai adalah dimensi perilaku (*proces*). Dimensi tersebut digunakan untuk meneliti mengenai Proses Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Perumdam Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.

Sumber data diperoleh menggunakan teknik pengumpulan data yaitu studi dokumentasi, observasi dan wawancara. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik pengolahan/analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:132) yaitu *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Coclusion Drawing/Verification* (Penerarikan Kesimpulan/Verifikasi). Adapun 8 (delapan) orang informan yaitu Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Hubungan Langganan, Kepala Cabang Ciamis, Masyarakat pengguna dari lima Kecamatan berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengembangan kapasitas SDM dalam meningkatkan pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh melibatkan beberapa langkah kunci untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang sesuai

untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Pengembangan kapasitas SDM bukanlah sekadar investasi dalam sumber daya manusia, tetapi juga merupakan investasi jangka panjang dalam keberlanjutan organisasi. Dengan memiliki SDM yang kompeten dan terampil, PDAM dapat lebih responsif terhadap perubahan lingkungan dan teknologi, menerapkan praktik terbaik dalam pengelolaan air, dan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya.

Lebih jelasnya akan diuraikan dalam indikator dimensi terkait bagaimana proses pengembangan kapasitas SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Perumdam Tirta Galuh Kabupaten Ciamis yaitu sebagai berikut :

a) Adanya ketelitian pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan

Ketelitian memastikan bahwa program pengembangan SDM berfokus pada keterampilan dan pengetahuan yang paling relevan dengan tugas-tugas yang dihadapi oleh pegawai dalam melayani publik. Hal ini meningkatkan keterkaitan antara pengembangan kapasitas SDM dan peningkatan langsung dalam kualitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indikator adanya ketelitian pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan di Perumdam Tirta Galuh belum berjalan optimal. Hal ini dikarenakan

adanya hambatan yang ditemui dari kurangnya ketelitian menyebabkan pipa yang diperbaiki sering mengalami masalah kembali karena pegawai lapangan tidak melakukan pengecekan kembali hasil pekerjaannya dengan teliti.

Hambatan yang ditemui yaitu pegawai kerap kali kurang fokus dengan pekerjaan yang sedang mereka kerjakan, hal tersebut tentunya dapat berbahaya bagi pegawai serta pegawai tidak mengecek kembali pekerjaan yang mereka telah kerjakan, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan pekerjaan yang dikerjakan berpotensi bermasalah kembali dan tentunya dapat menghambat dalam penyediaan air kepada masyarakat pengguna.

Upaya yang dilakukan yaitu Perumdam Tirta Galuh memberikan pelatihan-pelatihan yang lebih sering dalam waktu satu tahun kepada pegawai agar kapasitas SDM nya lebih mumpuni dan berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi dan pengetahuan. Pengembangan SDM dalam konteks ini tidak hanya mengacu pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada pembentukan sikap, nilai, dan budaya kerja yang mendorong ketelitian dalam setiap aspek pekerjaan. Upaya-upaya pengembangan SDM ini meliputi berbagai metode, seperti pelatihan, pendidikan berkelanjutan, pembinaan, serta penerapan sistem

reward dan punishment yang berbasis kinerja.

Hal ini belum sesuai dengan pendapat dari Alfat (2008:83) menyatakan bahwa; “Teliti adalah cermat atau seksama, berhati-hati, penuh perhitungan dalam berfikir dan bertindak, serta tidak tergesa-gesa dan tidak ceroboh dalam melaksanakan pekerjaan”.

Berdasarkan kutipan di atas, teliti berarti cermat dan penuh perhitungan dalam setiap pekerjaan atau perbuatan yang dilakukan. Sejalan dengan teori ini, karyawan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan saat mengerjakan tugas mereka, serta kurang fokus terhadap permasalahan yang sedang dikerjakan. Ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugas merupakan komponen penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Ketelitian tidak hanya mencakup akurasi dalam pengolahan data atau penanganan administrasi, tetapi juga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan dan lembaga publik. Oleh karena itu, strategi utama untuk meningkatkan ketelitian pegawai adalah pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui berbagai upaya menjadi strategi pertama dalam meningkatkan ketelitian pegawai. Melalui ketelitian yang dikerjakan oleh Perumdam Tirta Galuh ketika melayani masalah mengenai air bersih, masyarakat akan lebih puas

dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan.

b) Adanya keahlian bekerja yang dimiliki oleh pegawai yang berkaitan dengan pekerjaannya

Keahlian pegawai merupakan aset utama dalam menjaga kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Dalam era globalisasi dan perubahan teknologi yang cepat, pengembangan keahlian pegawai menjadi strategi krusial bagi pemerintah dan lembaga publik untuk tetap relevan dan responsif terhadap tuntutan zaman. Program pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang efektif tidak hanya meningkatkan keahlian teknis pegawai, tetapi juga memperkaya kemampuan mereka dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja yang dinamis.

Dengan memiliki kombinasi keahlian yang tepat dalam pengembangan kapasitas SDM, pegawai di Perumdam Tirta Galuh dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan, menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator keahlian bekerja yang dimiliki oleh pegawai yang berkaitan dengan pekerjaannya bahwa sudah berjalan secara optimal. Hal ini dilakukan karena Pegawai Perumdam Tirta Galuh memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam

menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan. Mereka terlatih untuk menyediakan solusi yang memuaskan bagi pelanggan dalam hal pelayanan air dan membantu dalam mengatasi masalah yang mungkin timbul.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan menurut Wijayanto (2012 :148-149) “keahlian pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rasa aman, kesempatan untuk maju, tipe pekerjaan, reputasi organisasi, rekan kerja, upah, pemimpin, jam kerja, kondisi kerja, dan fasilitas”.

Dengan demikian, keahlian pegawai dalam menyelesaikan beban pekerjaannya yaitu sudah sesuai dengan dengan yang dikatakan Wijayanto bahwa keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai dipengaruhi oleh banyaknya faktor contohnya yaitu rekan kerja, kesempatan untuk kerja, kondisi kerja serta fasilitas kerja. Setiap keahlian pegawai harus selalu ditingkatkan, karena keahlian yang dimiliki pegawai merupakan salah satu kunci kesuksesan pelayanan untuk berjalan dengan lancar, seperti dalam membetulkan permasalahan ketika terjadi kerusakan dari pipa-pipa saluran air yang diadukan oleh masyarakat pengguna layanan Perumdam Tirta Galuh.

Selain itu, pengembangan keahlian juga melibatkan pembelajaran berkelanjutan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada

pengembangan soft skills seperti kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan manajemen waktu. Hal ini penting untuk membentuk pegawai yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu bekerja secara kolaboratif, memimpin tim, dan beradaptasi dengan perubahan organisasional.

c) Adanya pengetahuan dalam bekerja berdasarkan bidang keahliannya

Pengetahuan pegawai merupakan elemen kunci dalam memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan tidak hanya berkualitas, tetapi juga relevan dengan perkembangan terkini di berbagai bidang. Pengembangan pengetahuan pegawai melalui upaya pembinaan sumber daya manusia (SDM) menjadi strategi esensial bagi pemerintah dan lembaga publik dalam memenuhi tuntutan kompleks dari masyarakat dan lingkungan kerja yang berubah dengan cepat.

Pengetahuan kerja tidak hanya membantu pegawai untuk melakukan tugas-tugas mereka dengan lebih baik, tetapi juga merupakan pondasi yang penting dalam pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan di Perumdam Tirta Galuh atau sektor layanan publik lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator pengetahuan bekerja berdasarkan bidang keahliannya bahwa belum berjalan secara optimal.

Kurangnya penjelasan yang disampaikan kepada masyarakat pengguna layanan oleh pegawai Perumdam Tirta Galuh mengenai bagaimana langkah-langkah menghemat air agar tagihan yang masyarakat bayar tidak mengalami kenaikan tiap bulannya. Hal tersebut karena pegawai hanya bekerja berdasarkan kebiasaannya saja. Khususnya pegawai lapangan yang tiap bulannya datang ke rumah pengguna hanya untuk mengecek meteran air untuk dijadikan acuan pembayaran tiap bulannya. hambatan-hambatan pengetahuan dalam bekerja berdasarkan bidang keahliannya yaitu kurang nya pelatihan atau pengarahan yang diadakan untuk lebih meningkatkan pengetahuan pegawai dalam bekerja berdasarkan bidang keahliannya serta pegawai lapangan harus bisa menjelaskan kepada pengguna cara menggunakan air yang benar agar tiap bulannya pengguna tidak mengeluh dan banyak nya complain yang Perumdam Tirta Galuh terima karena tagihan tiap bulannya yang terkadang meningkat dari biasanya.

Upaya-upaya yang dilakukan yaitu Perusahaan kerap melakukan evaluasi. Apabila hasil evaluasi tidak sesuai dengan yang perusahaan harapkan, maka perusahaan akan melakukan bimbingan teknis atau diklat yang lebih sering kepada pegawai seperti diklat mengenai manajemen air, teknologi pengelolaan sumber air, dan teknik distribusi air

kepada pegawai. Hal tersebut agar dapat meningkatkan pengembangan kapasitas SDM nya dalam melakukan pelayanan publik serta terciptanya kinerja yang optimal yang ditetapkan Perusahaan.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini secara konsisten dan terarah, Perumdam Tirta Galuh dapat memastikan bahwa pengetahuan pegawai terus berkembang sesuai dengan kebutuhan zaman dan tuntutan layanan publik yang semakin kompleks. Ini akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hal ini belum sesuai dengan pendapat Sutrisno (2014:204) bahwa: "Pengetahuan (knowledge) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan indentifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di Perusahaan".

Dengan demikian, pengetahuan pegawai dalam bekerja berdasarkan bidang keahliannya belum sesuai dengan yang dikatakan oleh Sutrisno, karena pegawai dalam melaksanakan pekerjaan harus mempunyai pengetahuan yang baik dalam bekerja sehingga kedepannya akan lebih mudah dan memahami akan tugasnya. Hal tersebut belum sejalan dengan pegawai lapangan Perumdam Tirta Galuh yang masih kurang paham dengan tugas yang diberikan Perusahaan. Program pelatihan dapat

difokuskan pada pembaruan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini, pengembangan pemahaman tentang regulasi dan kebijakan baru, serta penerapan praktik terbaik dalam pelayanan publik. Selain itu, memfasilitasi akses pegawai ke sumber-sumber pengetahuan yang relevan seperti literatur, jurnal ilmiah, dan platform online juga merupakan bagian penting dari strategi pengembangan pengetahuan pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Proses Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat indikator yang belum dilaksanakan dengan baik, sehingga pengembangan kapasitas SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik belum berjalan.

Adapun hambatan-hambatan yang ditemui dalam proses pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis yaitu kurangnya ketelitian yang dilakukan oleh para pegawai ketika memperbaiki peralatan penyediaan air bersih. Kemudian kurangnya pengetahuan pegawai ditandai dengan tidak menyampaikan

yang Perumdam inginkan mengenai cara penggunaan air yang benar kepada masyarakat pengguna.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut diantaranya memberikan pelatihan-pelatihan yang lebih sering dalam waktu satu tahun kepada pegawai agar kapasitas SDM nya lebih mumpuni dan berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi dan pengetahuan. Kemudian Perusahaan kerap melakukan evaluasi. Apabila hasil evaluasi tidak sesuai dengan yang perusahaan harapkan, maka perusahaan akan melakukan bimbingan teknis atau diklat yang lebih sering kepada pegawai seperti diklat mengenai manajemen air, teknologi pengelolaan sumber air, dan teknik distribusi air kepada pegawai. Hal tersebut agar dapat meningkatkan pengembangan kapasitas SDM nya dalam melakukan pelayanan publik serta terciptanya kinerja yang optimal yang ditetapkan Perusahaan.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini secara konsisten dan terarah, Perumdam Tirta Galuh dapat memastikan bahwa pengetahuan pegawai terus berkembang sesuai dengan kebutuhan zaman dan tuntutan layanan publik yang semakin kompleks. Ini akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus. 2018. *“Birokrasi Dan Program.”* Jurnal Ecomet Global 3 (2): 115–25.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan: Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* : Cetakan Pertama. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Maryam, Neneng Siti. (2016). *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.”* Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi VI (1): 1–18
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik* . Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh
- Saifuddin, Azwar. 2015. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- _____. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33
ayat (3) tentang Arti Penting
Tanah

Wijayanto, D. 2012. Pengantar
Manajemen. Jakarta : PT
Gramedia Pustaka Utama