

## **PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PDAM TIRTANADI BRASTAGI**

**Hendra Syahputra<sup>1</sup>, Muhammad Fauzan Azhmy<sup>2</sup>, Suginam<sup>3</sup>**

Universitas Harapan Medan

e-mail: [syahputrasedehendra@gmail.com](mailto:syahputrasedehendra@gmail.com)<sup>1</sup>, [azhmeysauzan@gmail.com](mailto:azhmeysauzan@gmail.com)<sup>2</sup>, [suginam.icha@gmail.com](mailto:suginam.icha@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak** – Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pdam Tirtanadi Berastagi yang merupakan perusahaan bergerak di bidang pelayanan dan penyediaan air minum serta pengelolaan air limbah untuk masyarakat. Penelitian ini menggunakan Metode Kuliatatif dan wawancara mendalam, analisa survey Menggunakan pertanyaan terbuka yang meminta responden menjelaskan pengalaman atau pendapat mereka secara naratif. Langsung mengumpulkan data dari sekolompok orang, observasi di lapangan, pengaruh, motivasi, kinerja sebagai variabel teknik pengumpulan data atau fenomena yang digambarkan melalui atribut atau karakteristik non-numerik. Pengaruh Efektifitas Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Pdam Tirtanadi Berastagi. Program studi Pasca Sarjana Universitas Harapan Medan 2025. Kantor Pdam Tirtanadi Berastagi. Tujuan pokok perusahaan Pdam tirtanadi berastagi untuk mengembangkan perekonomian daerah dan meningkatkan dan pendapatan daerah dengan mengelola dan menyenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan penyaluran air limbah dan perbaikan saluran pipa air dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat umum nya. Untuk terlaksana nya tujuan dimaksud daerah mempunyai kegiatan lapangan , Mengelola pendistribusian pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara merata, tertib dan teratur, Melaksanakan segala usaha kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pembuangan air limbah dalam suatu sistem yang memenuhi persyaratan kesehatan lingkungan, Pengelolaan kegiatan dimaksud dilakukan dengan berpegang pada prinsip – prinsip ekonomi perusahaan dengan tidak melupakan tugas social nya. Cabang unit/ sesuai dengan kebutuhan berpedoman kepada peraturan perundang undangan yang berlaku. Penelitian ini memakai metode wawancara, observasi, dan studi dokumen dan varibel Perilaku, budaya, sikap, perasaan, tingkat kepuasan.yang menjadi titik penelitian untuk di kaji dan di analisa mendalam adalah seluruh pegawai pdam tirtanadi berastagi dan wawancara mendalam kepada masyarakat untuk memahami faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kepuasan mereka .Penelitian ini bertujuan mengungkap permasalahan penelitian yang ada yaitu.1.Sejauh mana pengaruh efektifitas kepemimpinan dan motivasi kerja secara yang terjadi terhadap kerja pegawai pdam tirtanadi berastagi.2.Sejauh mana pengaruh efektifitas keemimpinan dan motivsi kerja Pemahaman mendalam tentang makna, pengalaman, dan fenomena sosial. Kerja pegawai pdam tirtanadi berastagi.Kumpulan temuan dan data yang telah di olah setelah melalui proses Wawancara mendalam, Observasi, studi dokumen, yang ajukan pada pegawai Kantor pdam tirtanadi berastagi.Besar nya pengaruh efektifitas kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap disiplin kerja terhadap kinerja kerja.

**Kata Kunci:** Efektifitas Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Kinerja.

*Abstract – This research was conducted at the Tirtanadi Berastagi Regional Water Company, a company engaged in the provision of drinking water and wastewater treatment for the community. This study used qualitative methods and in-depth interviews, survey analysis, and open-ended questions that asked respondents to explain their experiences or opinions narratively. Data were collected directly from a group of people, and field observations were used to analyze influences, motivations, and performance as variables. Data collection techniques or phenomena described through non-numerical attributes or characteristics were used. The Influence of Leadership Effectiveness and Employee Work Motivation at the Tirtanadi Berastagi Regional Water Company. Postgraduate study program of Harapan University Medan 2025. Tirtanadi Berastagi Water Company Office. The main objective of the Tirtanadi Berastagi Water Company is to develop the regional economy and increase regional income by managing and organizing drinking water*

*services that meet health requirements and improving environmental quality by providing wastewater distribution services and repairing water pipes in order to achieve the welfare of the general public. To achieve the intended purpose, the region has field activities, Managing the distribution of drinking water services that meet health requirements to the community evenly, orderly and regularly, Carrying out all business activities related to wastewater disposal management in a system that meets environmental health requirements, Management of the intended activities is carried out by adhering to the principles of the company's economy without forgetting its social duties. Branch units/in accordance with the needs are guided by applicable laws and regulations. This study uses interview, observation, and document study methods. and variables Behavior, culture, attitudes, feelings, satisfaction levels. The research points to be studied and analyzed in depth are all employees of PDAM Tirtanadi Berastagi and in-depth interviews with the community to understand the specific factors that influence their satisfaction. This study aims to reveal the existing research problems, namely. 1. To what extent does the effectiveness of leadership and work motivation affect the work of PDAM Tirtanadi Berastagi employees. 2. To what extent does the effectiveness of leadership and work motivation influence In-depth understanding of meaning, experience, and social phenomena. The work of PDAM Tirtanadi Berastagi employees. A collection of findings and data that have been processed after going through the process of in-depth interviews, observations, document studies, which are submitted to PDAM Tirtanadi Berastagi office employees. The magnitude of the influence of leadership effectiveness and work motivation on work discipline on work performance.*

**Keywords:** Leadership Effectiveness, Work Motivation, Performance.

## PENDAHULUAN

Perusahaan daerah air minum tirtanadi propinsi daerah sumatera utara adalah suatu badan Usaha milik daerah yang didirikan berdasarkan peraturan nomor 11 tahun 1979 keputusan menteri dalam negeri nomor 7 tahun 1979 tentang pendirian perusahaan daerah sumatera utara di singkat pdam tirtanadi, perusahaan daerah badan hokum yang berhak melakukan usahanya berdarkan perturan daerah ini, dengan tidak mengurangi ketentuan dalam peraturan daerah ini terhadap perusahaan daerah juga berlaku peraturan perundang undangan yang ada. Perusahaan daerah berkedudukan di Medan dapat membentuk cabang cabang di berapa tempat di wilayah daerah tingkat I sumatera utara. Pembentukan cabang – cabang dapat dilakukan atas permohonan tertulis dari pemerintah daerah tingkat II yang bersangkutan. Pengelolaan air limbah dapat di lakukan di beberapa tempat di wilayah / daerah tingkat I sumatera utara. Tujuan pokok perusahaan daerah adalah mengembangkan perekonomian daerah adalah: mengembangkan perekonomian daerah dan meningkatkan pendapatan daerah dengan mengelola dan menyengara pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan

Pelayanan penyaluran air limbah dan pengumpulan melalui system perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Untuk terlaksanaan tujuan dimaksud perusahaan daerah mempunyai kegiatan/ lapangan usahanya: a. mengelola pendisteubusian pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara merata, tertib dan teratur, b. melaksanakan segala usaha kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pembuangan air limbah dalam suatu system yang memenuhi pesyaratan kesehatan lingkungan. c. pengelolaan kegiatan dimaksud dilakukan dengan prinsip – prinsip ekonomi perushaaan dengan tidak melupakan pungsi social nya. Perusahaan daerah terdiri dari satu Kantor pusat dan beberapa cabang/unit sesuai dengan kebutuhan berpedoman kepada peraturan perundang – undangan yang berlaku. Penambahan dan pengurangan dan pengurangan unit dan tau cabang perusahaan daerah dapat dilakukan dengan persetujuan tertulis kepala daerah.

Pelayanan Pdam tirtanadi mengalami peningkatan kinerja dalam hal ini adalah pegawai pdam tirtandi berastagi untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau sering dinamakan prima. Sebagai pegawai dituntut kinerja kerja nya dan tanggung jawab dalam memeberikan kepada pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat yang lebih baik, maka memaksa pdam tirtanadi berastagi agar mendorong kinerja kerja nya ketika masyarakat memperhatikan kinerja pegawai untuk mendorong peningkatan kinerja yang

3

Baik terhadap tugas tugas pelayanan kepada masyarakat artinya tidak memperlambat dan mempersulit pelayanan kepada masyarakat. Pdam tirtanadi di tuntut fungsinya sebagai pelayanan masyarakat sehingga mereka semakin mampu menjalankan fungsi tugas tugas pokok utama ya secara baik. Pelayanan yang lebih baik adalah pelayanan yang cepat dan tepat aman dan dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengamatan penulis melihat kondisi pelayanan yang di berikan kepada kepada masyarakat dalam berbagai kehidupan menujukan kemajuan yang cukup berarti namun di sisi lain masih di rasakan ada yang belum memenuhi harapan masyarakat ini dapat di lihat keluhan dari sebagian masyarakat sekitar nya.

Melaui surat pembaca di media cetak kritik masyarakat dan Berbagai artikel menyoroti kinerja perusahaan salah satu pelayanan public yang menjadi sorotan masyarakat adalah saluran air ke masyarakat sekitar daerah berastagi sering mengeluh karena sering terjadi mati air, Perusahaan mengalalami kebocoran saluran pipa air, sebagian pegawai kurang pengawasan di lapangan karena penyebabnya saluran pipa di daerah mengalami kebocoran. Dan perusahaan pdam tirtandi berastagi lambat merespon kritik dan keluhan dari masyarakat sekitar daerah berastagi dan kurang nya pelayanan pdam tirtanadi dalam keluhan

4

Di Kantor pdam tirtanadi berastagi.perusahaan yang Akan di teliti dalam penelitian ini adalah Kantor pdam tirtanadi berastagi .saat ini Kantor pdam tirtanadi berastagi sedang melalakukan perbaikan dalam hal pelayanan kepada masyarakat perbaikan tersebut seiring di tetapkan Kantor pdam tirtanadi berastagi sebagai pelayanan masyarakat. Perbaikan kinerja pegawai termasuk di dalam nya pengambil kebijakan, pegawai dapat bekerja secara baik dan di dukung kebijakan (Pimpinan oraganisasi perusahaan) pelayanan masyarakat Akan dapat di Tingkatkan. Pdam Tirtanadi Berastagi Menerapkan system kompensansasi seperti gaji pokok, bonus, serta Tunjagan lain Dimana spesifikasi system kompensansi adalah sebagai berikut:

1. Tunjangan Hari Raya di berikan 1 kali setiap tahun nya di mana besar nya tunjangan hari raya sebesar gaji pokok pegawai yang di terima setiap tahun nya
2. Gaji pokok yaitu gaji yang wajib di berikan kepada perusahaan kepada pegawai setiap bulan nya
3. Perusahaan memberikan kartu Bpjs seperti jaminan hari tua, jaminan kesehatan untuk setiap pegawai
4. Perusahaan memeberi bonus kinerja setiap pegawai yang mempunyai hak untuk mendapatkan bonus kinerja.
5. Tunjangan lain lain seperti tunjagan overlime ( diberikan apabila pegawai bekerja lembur) di berikan bersamaan waktu gajian setiap bulan nya

5

6. Pegawai pdam tirtanadi mendapat kan hak tunjagan pesiun dan pesangon kerja apa bila pegawai sudah pesiun dari masa bekerja di pdam tirtanadi

7. Fasilitas perusahaan seperti kendaraan operasional (jika dibutuhkan untuk tugas), seragam, dan peralatan kerja yang memadai. Pengembangan karier melalui pelatihan dan pendidikan yang relevan.

Aspek-aspek lain seperti biaya pengobatan atau Dana pensiun yang diatur oleh perusahaan dan undang-undang yang berlaku. Kondisi kinerja yang di capai oleh unit – unit kerja di lingkungan pdam tirtnadi khusus di cabang – cabang pemasaran dan instalasi Pengelolahan air minum berdasarkan standar penilaian yang di tetapkan. Memerlukan bahan pertimbangan bagi manajemen dan seluruh pemangku kepentingan Untuk melakukan tindakan perbaikan dari evlaluasi dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan secara Keseluruhan. aspek aspek penilaian Cabang pemasaran Ipam: Keuangan, Operasional Admnistrasi.

Efektifitas Penugasan, TRA Menunjukan, Tingkat Kemampuan, Cabang Untuk Mengarah Aduan, Pelanggan Call Center. Akulasi Pencatatan dan Pembacaan Meter Pelanggan Ditaksir: akulasi pencatatan dan pembacaan meter, pelangan berfungsi untuk mengurangi Keluhan pelanggan untuk meningkatkan pelayanan. Tanggung jawab pekerjaan adalah tugas, kewajiban, dan fungsi spesifik yang harus di jalankan oleh seorang pegawai sebagai bagian dari perannya dalam organisasi, yang meliputi pelaksanaan

6

Tugas sehari-hari, penyelesaian baik, serta mencapai hasil kerja yang ditentukan. Ini juga mencakup sikap dan perilaku yang ditunjukkan dalam menjalankan tugas, seperti bertindak dengan integritas, profesionalisme, dan dedikasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dorongan internal dan eksternal yang membuat seseorang memiliki keinginan kuat untuk bekerja dengan baik, mencapai tujuan, dan merasa bahagia serta puas dalam Pekerjaannya. Motivasi ini dapat berasal dari dalam diri pegawai sendiri (seperti semangat berkembang) atau dari lingkungan luar (seperti pujian atau tantangan). Elemen kunci yang memengaruhi kualitas dan keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Misalnya faktor sumber daya manusia (SDM) berarti peran kompetensi, profesionalisme, dan perilaku aparatur pelayan publik dalam memenuhi Ketersediaan dan kecukupan alat, fasilitas, serta teknologi Yang memadai untuk menunjang kelancaran dan efisiensi pelayanan. Hasil pelaksanaan tugas dan tanggung jawab seorang pegawai, yang dilihat dari kualitas dan Kuantitas pekerjaan, serta kontribusi mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja merupakan cerminan dari kemampuan, dedikasi, dan kontribusi pegawai, yang diukur berdasarkan Pencapaian Target produktivitas,serta kualitas hasil kerja dalam periode,waktut tertentu.Sedangkan faktor pendukung.dalam,penyelenggaraan pelayanan

Masyarakat yaitu profesionalisme sumber daya Manusia di suatu perusahaan yang tepat, Aturan yang jelas, pengawasan dan akuntabilitas

7

Melalui sistem lingkungan pemerintahan yang sehat. Pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja pegawai merupakan mencapai tujuan pdam tirtanadi berastagi, melalui peningkatan efektif dan membina Bawahan, yang efektif Pdam tirtanadi berastagi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.kinerja pegawai pada pencapaian tujuan pengembangan pdm Tirtanadi berastagi membina. Kreativitas bawahan Akan menghasilkan kerja yang lebih baik dan Dukungan pegawai.dapat menciptakan hubungan

kerja yang positif pencapaian tujuan pdm Tirtanadi berastagi kinerja pegawai dapat berfungsi secara baik dan mencapai sasaran yang di tetapkan.kinerja pegawai dan motivasi kerja yang baik. Kinerja pegawai yang Disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal, seperti motivasi dan Lingkungan kerja yang kondusif gaji dan penghargaan yang memadai serta Gaya kepemimpinan yang baik akhirnya berdampak baik pada pencapaian, Tujuan pdam tirtanadi berastagi pegawai memiliki pengetahuan dalam bekerja, sehingga mempengaruhi kinerja.pada kinerja yang baik Tingkat motivasi yang baik akan menyebabkan kinerja yang baik sementara motivasi yang baik mendorong pencapaian tujuan.Lingkungan kerja nyaman dan kondusif dapat meningkatkan motivasi kinerja karyawan.Gaji yang layak dan Bonus, Serta penghargaan dapat meningkat Kan semangat kerja pegawai atasan yang memperhatikan kebutuhan Karyawan memberikan dukungan yang dapat mempengaruhi motivasi.komunikasi

8

Yang efektif antara atasan dan bawahan dalam pencapaian tujuan kerja.Kinerja yang baik dan motivasi yang baik Akan berujung pada peningkatan hasil kerja yang Baik. Karyawan yang merasa termotivasi merasa puas dengan lingkungan kerja nya memiliki kualitas kerja yang baik pdam tirtanadi berastagi Akan mencapai target Targetnya jika kinerja dan Motivasi. Pegawai yang baik

Komunikasi yang baik atau lingkungan kerja yang harmonis antara karyawan dengan atasan.Kemampuan pdam tirtanadi dalam mencapai tujuan pimppinan seperti mempunyai visi yang jelas, dan kemampuan pemimpin dalam beradaptasi dengan perubahan serta budaya pdam Tirtanadi yang kuat semuanya berdampak baik pada kinerja dan moral Pegawai.Pemimpin yang Baik berkomunikasi secara efektif dapat Menyebabkan Hubungan baik informasi yang sampai ke pegawai, sehingga tidak ada hambatan kerja tim.Pemimpin yang memiliki visi yang jelas tentang masa depan pdam tirtanadi berastagi atau Tim akan baik mengarahkan bawahannya untuk Mencapai tujuan yang diharapkan, karena tujuan tersebut Menjadi dengan baik. Dukungan motivasi yang diberikan oleh pemimpin kepada bawahan, serta adanya dukungan terhadap kinerja mereka, dapat menaikan semangat kerja dan memerlukan kemampuan pemimpin untuk mengetahui situasi Kemampuan ini dapat menciptakan kesuksesan dalam mencapai tujuan.Pemimpin yang sukses

9

Membangun system pdam tirtanadi berastagi, yang kuat dan Akan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung ini Sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai.motivasi diri yang stabil dan percaya diri, atau kemampuan dapat meningkatkan dalam memimpin.yang bertanggung jawab atas tindakannya atau memberikan Contoh kepada bawahan Akan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan kondusif Karyawan menjadi termotivasi dan semangat dalam bekerja. Pdam tirtanadi dapat mencapai target yang

Telah di tetapkan.Temapat kerja yang mendukung dan kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dalam kerja Pegawai.untuk mengembangkan keterampilan dan motivasi, orang lain untuk mencapai tujuan bersama, seperti dan kegiatan Semuanya bertujuan Membangun disiplin, dan kemampuan pdam tirtanadi berastagi Kegiatan dibagi menjadi beberapa kelompok untuk kerjasama tim, Seorang pemimpin perusahaan harus dapat memproses pegawai kemampuan untuk menghasilkan dan harus mampu menciptakan perasaan yang ingin dialami penulis kepada pembacanya, kemampuan untuk merasakan, berpikir, memiliki pikiran, Perasaan, dan terhadap diri sendiri dan lingkungan

sekitar, individu yang memimpin dan mempengaruhi sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama, dengan kemampuan memotivasi, mengarahkan, dan mengambil tanggung jawab untuk kesuksesan tim. Pimpinan perusahaan pdam tirtanadi berastagi adalah keadaaan lain yang diduga turut menetukan hasil kerja

10

Pegawai pdam tirtanadi berastagi yaitu Dorongan yang muncul dalam diri seseorang untuk melakukan atau berpikir dengan tujuan tertentu, baik sadar atau tidak sadar diduga muncul nya dorongan atau semangat yang muncul dari dalam diri seseorang untuk bekerja secara optimal dan

Giat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perasaan yang sangat kuat yang di alami oleh setiap orang, dapat dilihat sebagai bagian fundamental dari suatu kegiatan sehingga sesuatu dapat ditujukan kepada pengarahan potensi yang menimbulkan, menghidupkan, menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi. Dimana kuat nya usaha yg dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak melakukan sesuatu krn ingin mencapai tujuan yg dikehendakinya atau mendapat kepuasan dng perbuatannya. Komunikasi, dan kerja Sama memiliki disiplin, kepercayaandiri, dan

Tanggung jawab manaejemen pdam tirtanadi berastagi untuk bekerja Selaras Mencapai tujuan bersama pdam tirtanadi berastagi. Peurusahaan daerah terdiri satu Kantor pusat dan beberapa cabang unit sesuai dengan kebutuhan berpendoman kepada peraturan perundang undangan yang berlaku. Dan sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul; "Pengaruh Efektifitas Kepemimpinan Dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pdam Tirtanadi Berastagi.

Sumber: pdam Tirtanadi

## METODE PENELITIAN

Adalah metode yang bertujuan untuk memahami fenomena Bahasa, budaya, atau perilaku manusia secara mendalam dari perspektif partisipan, bukan berdasarkan data numerik. Pendekatan ini fokus pada makna subjektif, pengalaman, dan perspektif individu atau kelompok, menggunakan teknik seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mengumpulkan data deskriptif seperti kata-kata, teks, atau video.

Menurut Lexy J. Moleong (2005:6), mengungkapkan metode kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Termasuk dengan menjelaskan tingkah laku, persepsi, motivasi, tingkah laku, dan lain- lain secara keseluruhan, dari segi ahasa dan dalam konteks alam tertentu, dengan menggunakan berbagai metode.

28

Menurut Sugiyono (2009:15), mengungkapkan definisi penelitian Pendekatan Kualitatif didasarkan pada filosofi post-positivis yang digunakan Oleh peneliti untuk mempelajari keadaan objek-objek alam utama (bukan eksperimen). Sarana meliputi pengambilan sampel data yang ditargetkan dari sumber data. Metode survei menggunakan triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan temuan kualitatif berarti bukan generalisasi.

Menurut Creswell (2010), Penelitian kualitatif adalah pendekatan Konstruktif yang membangun pengetahuan berdasarkan makna dari pengalaman individu, nilai sosial, dan sejarah.

Menurut Sugiyono (2011:55), Metode penelitian kualitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivism, digunakan untuk meneliti pada kondisi

obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Pengambilan sampel sumber data.

Menurut Sugiyono (2019:25), Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Pdam Tirtanadi Berastagi**

#### **A. Struktur Organisasi Pdam Tirtanadi Berastagi**

Sebelum penulis menjelaskan struktur organisasi Pdam Tirtanadi Berastagi sebaiknya kita ketahui terlebih dahulu pengertian organisasi tersebut. Organisasi adalah serangkaian tahapan atau urutan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan menghubungkan pekerjaan dari satu orang atau sekumpulan – sekumpulan tugas dengan benda yang digunakan untuk mempermudah atau mencapai tujuan dalam suatu pekerjaan atau aktivitas yang di perlukan dan memberikan penjabaran dari tujuan yang lebih spesifik terbaik yang menghasilkan pemahaman yang mendalam, mengikuti langkah-langkah yang terstruktur dan berurutan, positif dan kordinasi dari usaha yang dilakukan

Organisasi adalah persekutuan orang-orang yang bekerja Sama secara formal untuk mencapai tujuan bersama. Beberapa definisi kunci mencakup

Menurut pendapat James D. Mooney yang menyebut organisasi sebagai bentuk perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama, sedangkan Chester I. Barnard melihatnya sebagai sistem aktivitas kerja Sama antara dua orang atau lebih. Selain itu,

Menurut Ernest Dale, organisasi adalah proses perencanaan Untuk menyusun dan memelihara struktur hubungan kerja. .

Menurut Malayu S.P Hasibuan, (dalam Arie A, 2018) mengatakan organisasi ialah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok yang bekerja Sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan

Tujuan organisasi adalah membuat seseorang lebih disiplin dan memiliki etos kerja tinggi. Disiplin dapat terwujud ketika anggota organisasi dapat mengikuti segala aturan yang ditetapkan organisasi. Lalu mampu memahami hak dan kewajiban setiap anggota untuk kemajuan organisasinya.

Menurut James D. Mooney Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Perusahaan daerah air minum tirtanadi profinsi daerah Tingkat I Sumatera Utara mempunyai kegiatan mengelola pendistribusian dan Pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kepada masyarakat dan mengelola pembuangan air limbah dalam suatu sistem yang memenuhi persyaratan kesehatan lingkungan yang didirikan berdasarkan peraturan

Daerah profinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara 11 Tahun 1979. Untuk mengembangkan dan meningkatkan peran perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Profinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 23 tahun 1985 dan peraturan Daerah profinsi daerah tingkat I Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 1991 tentang perubahan pertama peraturan daerah profinsi Daerah tingkat I Sumatera Utara Nomor 23 Tahun 1985 tentang perusahaan Air Minum Tirtanadi Profinsi daerah Tingkat I Sumatera Utara. Bahwa dalam peraturan Daerah profinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 23 Tahun 1985 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Profinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara, Peraturan Mengenai Badan Pengawas, Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi

Berppedoman kepada peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 690-1572 Tahun 1985 tentang ketentuan ketentuan pokok Badan Pengawas, Direksi dan Kepegawaian Perusahaan Air Minum.

Bawa dengan semakin berkembangnya Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi profinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara utama dalam menyongsong era globalisasi sangat diperlukan kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum yang lebih berhasil guna dan berdaya guna sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan yang semakin baik serta dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baik dari segi kuantitas, kualitas maupun kontinuitas air yang dipasok kepada kosumen. Untuk

Dapat mencapai hal dimaksud pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1998 tentang Kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum dan mencabut peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 690-1572 Tahun 1985 , dengan diterbitkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1998 tentang Kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum maka peraturan Daerah profinsi daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 25 Tahun 1985 tentang perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi jo Peraturan Daerah Profinsi Daerah Tingkat I Sumatra Utara Nomor 6 Tahun 1991 tentang perubahan pertama Peraturan Daerah Profinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara Perlu disempurnakan dan diganti dengan peraturan daerah yg baru.

Perusahaan Air Minum Daerah Tingkat II belum dapat meningkatkan kinerja nya, dan membutuhkan bantuan peningkatan pelayanan secara optimal dapat mengajukan permohonan kepada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi untuk di jadikan sebagai Cabang. Untuk dapat dijadikan sebagai Cabang Pdam Tirtanadi Pemerintah Daerah Tingkat II yang bersangkutan harus terlebih dahulu mengajukan permohonan tertulis Kepada Gubenur Sumatera Utara. Yang dimaksud Air Limbah ialah seluruh Air buangan dari bangunan termasuk tinja, kecuali air cucuran hujan, air buangan / air limbah industri tidak termasuk dalam ketentuan ini, pengelolahan

Dilaksanakan sendiri oleh pengolahan industry yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila menakan tarif air minum terlebih dahulu diberitauhkan / dikonsulisaskan dengan DPRD Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara. Dengan Bertambahnya bidang Usaha perusahaan daerah di perlukan penambahan modal untuk mengelola nya. Dengan Sarjana (S1) sesuai dengan bidang nya disiplin ilmu yang dimiliki nya. Dengan pengalaman kerja minimal 5 tahun adalah pengalaman dalam Bidang, perusahaan daerah. DenganUsia 52 tahun adalah bagi seseorang yang belum pernah Sama sekali menjabat sebagai anggota Direksi pada suatu perusahaan daerah. Dengan pelayanan kebutuhan air minum kepada masyarakat setiap tahun adalah pelayanan kebutuhan air minum dalam jumlah yang cukup memadai baik secara kualitas maupun kontinuitasnya, bila seseorang diangkat menjadi anggota direksi dan teryanta dikemudian yang bersangkutan mempunyai hubungan keluarga sebagai dimaksud mendapat ijin tertulis dari kepala daerah. Yang dimaksud dengan cuti menunaikan ibadah haji adalah satu kali dalam masa jabatan.

Dengan terlihat dalam tindakan yang merugikan perusahaan daerah yang turut serta dalam persekongkolan yang bertujuan merugikan perusahaan daerah. Dengan merugikan perusahaan daerah adalah yang melakukan langsung tindakan yang merugikan perusahaan daerah dengan peraturan yang berlaku yang termasuk peraturan menteri tenaga kerja R.I.

Nomor 03 Tahun 1996. Yang dimaksud dengan pejabat daerah tingkat I ialah pejabat pemerintah daerah tingkat I Sumatera Utara yang ditunjuk oleh kepala daerah tingkat I Sumatera Utara. Dengan perorangan ialah seseorang yang menguasai manajemen perusahaan daerah Air Minum, dengan masyarakat ialah yang ditunjuk langsung dari

pelanggan Pdam Tirtanadi dan diutamakan bukan pejabat pemerintah daerah. Dengan risalah rapat ialah noutulen yang memuat hasil keputusan rapat.

Sumber: Pdam Tirtanadi

## **B. Strukur Organisasi Jabatan Pdam Tirtanadi Berastagi**

Dewan Pengawas: Tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Tirtanadi, termasuk yang di wilayah Berastagi, adalah melakukan pengawasan dan memberikan Nasehat kepada Direksi dalam pengelolaan perusahaan agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah daerah, serta memastikan perusahaan berjalan efisien dan memberikan pelayanan air minum yang baik kepada masyarakat

Direksi: Tugas dan tanggung jawab direksi Perumda Tirtanadi meliputi Pengelolaan dan penyediaan air bersih untuk masyarakat, pengawasan terhadap penyelenggaraan sistem penyediaan air minum, pemupukan pendapatan melalui penjualan air, serta pemenuhan prinsip kelestarian, keseimbangan, keberlanjutan, dan akuntabilitas dalam operasinya sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) air minum.

Direktur: Tugas dan tanggung jawab Direktur Perumda Tirtanadi adalah memimpin, mengelola, dan mengawasi seluruh aspek operasional dan administrasi perusahaan, memastikan pelayanan air minum dan pengelolaan air limbah yang Prima kepada masyarakat Sumatera Utara, Serta mengelola kekayaan Perusahaan Sesuai dengan visi dan misi Tirtanadi sebagai BUMD air minum terdepan di Indonesia

Kepala Cabang: Tugas dan tanggung jawab Kepala Cabang PDAM Tirtanadi Berastagi meliputi mengelola, mengkoordinir, dan mengawasi seluruh Operasional cabang, termasuk pelayanan air bersih kepada masyarakat, manajemen keuangan dan akuntansi, serta pengelolaan umum, hukum, dan kehumasan di wilayahnya, sembari melaporkan pelaksanaan tugas dan Memberikan masukan strategis kepada direksi.

Kepala Bagian pengolahan dan PKA: Tugas dan tanggung jawab Kepala Bagian Pengolahan dan PKA (Pengolahan dan Kualitas Air) PDAM Tirtanadi Berastagi adalah memimpin, mengelola, dan mengawasi Operasional instalasi pengolahan air untuk memastikan pasokan air bersih Yang berkualitas, mulai dari pengelolaan bahan Baku, proses pengolahan, pemeliharaan Peralatan, hingga pelaporan rutin dan koordinasi dengan unit terkait.

Kepala Bagian Pemasaran Hubungan Langganan: Tugas dan tanggung jawab Kepala Bagian Pemasaran dan Hubungan Langganan di PDAM Tirtanadi Berastagi meliputi merencanakan dan mengelola aktivitas Pemasaran dan pelayanan pelanggan, mengawasi proses penagihan dan Pengelolaan rekening, memastikan penyambungan pelanggan baru serta Memeriksa penggunaan meter air, mengelola administrasi terkait pelanggan, dan membuat laporan berkala kepada atasan mengenai kinerja bagianya.

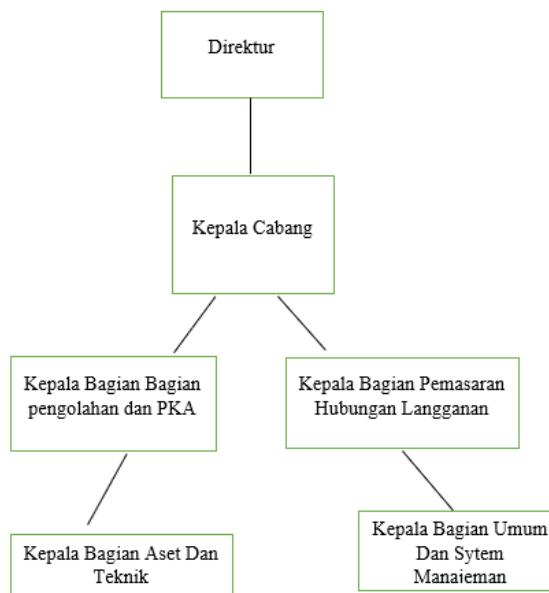
Kepala bagian Umum dan system Manajemen: Tugas dan tanggung jawab Kepala Bagian Umum PDAM Tirtanadi Berastagi adalah mengelola dan mengawasi seluruh aktivitas administrasi dan rumah tangga, termasuk Pergudangan, inventaris, ketatausahaan, logistik, serta membina kasie-kasie di Bawahnya untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan. Posisi ini juga Melibatkan penyampaian laporan kepada Direktur dan memberikan masukan terkait urusan umum serta melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Direktur.

Kepala Bagian Aset dan Gambar Teknik: Tugas dan tanggung jawab Kepala Bagian Aset dan Teknik PDAM Tirtanadi Berastagi meliputi Perencanaan, pengelolaan, koordinasi, dan pengawasan kegiatan aset serta Program-program teknik perusahaan, seperti perawatan

fasilitas, pengelolaan gambar teknik, dan perawatan bangunan. Kepala Bagian ini bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan perusahaan di bidang aset

Dan Teknik untuk mendukung operasional dan pelayanan PDAM, serta menyampaikan laporan tugas kepada atasan.

Sumber: Pdam Tirtanadi



Gambar 1 Struktur Organisasi Jabatan Pdam Tirtanadi Berastagi

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
20 – 29	5
30 – 39	6
41 – 50	16
Total	27

Sumber Pdam Tirtanadi

#### Karakteristik Responden Berdasarkan usia

Komposisi Responden Berdasarkan Usia. pegawai berumur 20-29 berjumlah 5 orang pegawai, pegawai berumur 30-39 berjumlah 6 Orang, pegawai, pegawai berumur 41-50 berjumlah 16 orang pegawai, Karakteristik responden total seluruh pegawai 27 responden pegawai.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SMA/SMK	22
Sarjana S1	5
Jumlah	27

Sumber: Pdam Tirtanadi

#### Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Komposisi responden berdasarkan pendidikan terlihat diatas Pegawai yang berpendidikan SMK/ SMA berjumlah: 22 orang pegawai, pegawai yang berpendidikan Sarjana S1 berjumlah 5 orang, total seluruh jumlah pegawai 27 orang responden pegawai

Tabel 3 Karateristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja / Tahun	Jumlah
1 – 10	5
11 – 20	11
21 – 30	11
Jumlah	27

*Sumber: Pdam Tirtanadi*

#### **Karateristik Responden berdasarkan masa kerja pegawai**

Komposisi responden berdasarkan masa kerja pegawai terlihat di tabel di atas pegawai masa kerja 1 – 10 tahun 50 berjumlah orang pegawai, pegawai yang masa kerja 11 – 20 Tahun berjumlah 11 orang pegawai, pegawai yang masa kerja 11 – 20 tahun berjumlah 11 orang pegawai total seluruh pegawai berjumlah 27 orang pegawai.

#### **Visi Dan Misi Pdam Tirtanadi**

Visai: Menjadi Perusahaan Mandiri yang memberikan pelayanan prima dan terdepan kepada masyarakat serta bermanfaat kepada seluruh stakeholders.

Misi:

1. Meningkatkan Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan keterjangkauan suplay Air yang memenuhi persyaratan.
2. Membangun sistem informasi data spasial yang saling terintegrasi dan dikembangkan secara terus menerus.
3. Membangun sistem monitoring dan evaluasi yang efektif.
4. Menurunkan tingkat kehilangan Air melalui pengelolaan jaringan yang efektif
5. Membangun Kualitas pengaliran limbah, penyedotan dan pengolahan lumpur tinja yang aman bagi lingkungan.
6. Meningkatkan laba perusahaan dan kontribusi kepada pemerintah propinsi Sumatera Utara Melalui peningkatan jumlah pelanggan efisiensi dan peningkatan kualitas sumber daya karyawan

Motto:

Melayani Hati Yang Jernih.

Strategi:

1. Nomor layanan customer care yang mudah diingat: Peluncuran nomor 1500 922 bertujuan agar pelanggan lebih mudah mengingat dan menghubungi PDAM Tirtanadi untuk segala kebutuhan terkait air bersih.
2. Bebas pulsa: Dengan menelpon nomor ini pelanggan tidak akandikenakan, Biaya pulsa sehingga akses layanan menjadi lebih terjangkau.
3. Pembaruan situs web: Peluncuran website baru adalah bagian dari strategi untuk meningkatkan pelayanan dan transparansi. Situs web baru ini menjadi sumber informasi resmi yang lebih lengkap dan mudah diakses oleh publik.

Strategi pendukung:

1. Peningkatan sumber daya manusia.
2. Pelantikan direksi baru oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara

Menunjukkan komitmen untuk perbaikan internal, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan pelayanan.

3. Pemanfaatan teknologi: Melalui perubahan nomor layanan dan website baru, PDAM Tirtanadi mengadopsi teknologi untuk meningkatkan Efektivitas komunikasi dengan pelanggan.

### Uraian Tugas :

1. Pelayanan Air Minum
2. Menyediakan pelayanan air minum kepada masyarakat Sumatera Utara.
3. Memastikan kuantitas, kontinuitas, dan kualitas air memenuhi persyaratan.
4. Mengembangkan air siap minum secara berkesinambungan
5. Melayani permintaan langganan untuk rumah tangga, perusahaan, hotel, dan keperluan sosial lainnya.
6. Pengelolaan Air Limbah
7. Mengelola sistem pengelolaan air limbah bagi masyarakat.
8. Mengembangkan pengelolahan air limbah di masa mendatang.

### Ruang Ringkup Pdam Tirtandi

1. Penyediaan dan pengelolaan air bersih: PDAM Tirtanadi bertanggung jawab untuk menyediakan pasokan air bersih bagi masyarakat, termasuk di wilayah seperti Berastagi.
2. Pelayanan pelanggan: Melayani pelanggan dengan berbagai kebutuhan, seperti pendaftaran sambungan baru dan penagihan tagihan.
3. Pengelolaan air limbah: Menangani pengelolaan air limbah, seperti yang disebutkan pada informasi umum tentang PDAM Tirtanadi yang menjadi operator sistem pengelolaan air limbah Kota Medan.

Sumber: <https://tirtanadi.co.id>

Tabel.4 Jumlah Unit Kerja Divisi pegawai Kantor Pdam Tirtanadi Berastagi.

Unit Kerja Divisi	Pegawai Per ( Orang)
Kepala Cabang	1
Bagian pengolahan dan PKA	13
Bagian Pemasaran & Hubungan Dan Langganan	4
Bagian Uum dan Sytem Manajemen	7
Bagian Pengawasan Aset dan gambar Teknik	2
Jumlah Pegawai	27

### Jumlah unit kerja divisi pegawai pdam tirtanadi berastagi

Menurut tabel di atas kompisisi responden berdasarkan unit kerja pegawai divisi masing – masing, kepala cabang Jumlah 1 Orang Pegawai, Bagian Pengolahan Dan PKA Berjumlah 13 Orang Pegawai, Bagian Pemasaran & Hubungan dan Langganan 4 Orang Pegawai, Bagian Umum dan Sytem Manajemen Jumlah Pegawai 7 Orang Pegawai, Bagian Pengawasan Aset Dan Gambar Teknik, 2 Orang Pegawai, jumlah pegawai tetap 11 orang pegawai dan jumlah pegawai tidak teap 16 orang pegawai total jumlah seluruh pegawai 27 orang pegawai

### KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian di yang dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan Pdam tirtanadi Berastagi Masih mencari solusi atas tantangan yang dihadapi dalam kegiatan membantu masyarakat terutama terkait rintangan pembekalan air tidak lancar dan bahkan mati total, yang telah menyebabkan keluhan masyarakat sekitar berastagi
2. Situasi geografis di beberapa wilayah yang dataran lebih tinggi, seperti Daerah sekitar berastagi sehingga enara air yang ada tidak layak menyuplai air secara merata dan memadai.
3. Masih di bawah batas akhir yang terbaik menjadi sumber daya keluhan lisan dari pelanggan dan masyarakat sekitar Pdam Tirtanadi Berastagi Masih

4. Banyak keluhan dari masyarakat dan konsumen pengaduan lisan yang masuk. Di daerah sekitar Pdam Tirtanadi Berastagi
1. 5. Keluhan konsumen dan masyarakat sekitar Berastagi harus diajukan langsung ke Kantor Cabang PDAM Tirtanadi di Berastagi atau melalui perantara atau pengantar terjadinya komunikasi dari pengirim menuju penerima. Yang tersedia

### Saran

1. Bagi para pemimpin pdam tirtanadi berastagi selalu berusaha tindakan mengawasi dan meningkatkan suatu tindakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, memotivasi, dan mengarahkan individu atau kelompok agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai visi dan misi pdam tirtanadi
2. Kedisiplinan pegawai perlu di tingkat lagi supaya meningkatkan kesadaran terhadap dan kepedulian terhadap peraturan SOP yang ditetapkan oleh kantor pdam tirtanadi berastagi
3. Pegawai pdam tirtanadi berastagi perlu di tingkatkan kinerja dan motivasi kerja untuk cepat tanggap untuk mengatasi keluhan pelanggan dan keluhan dari masyarakat masalah air mati terlalu lama dan masalah salauran air pipa bocor di daerah sekitar berastagi
4. Pegawai pdam tirtanadi berastagi perlu meningkatkan SDM dalam bidang distribusi, logistik, pelayanan masyarakat, dan penambahan pegawai baru supaya aktivitas kerja lancar dan tidak ada hambatan kerja.

### DAFTAR PUSTAKA

Afandi 2021:83, Kinerja atau yang bisa juga disebut dengan performance merupakan hal yang diperlukan dalam perusahaan.

Arikunto 2002, Segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. asarpura.com & Tania depari

Azhar Susanto, 2018, Data adalah fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi.

Bahri 2018, Mengartikan data sebagai sekumpulan informasi dari pengalaman yang bisa berupa angka atau sifat. 67

Bantenpedia.id

Bass 1990, Transformasional dan transaksional.

Bernad M bass, Mengklasifikasikan kepemimpinan menjadi tiga jenis utama.

Creswell 2010, Penelitian kualitatif adalah pendekatan konstruktif yang membangun pengetahuan berdasarkan makna dari pengalaman individu.

Creswell 2014, Realibilitas mengacu pada konsistensi suatu skor.

Creswell 2014, Validitas isi mengacu pada kemampuan penelitian.

Data <https://Tirtanadi.co.id>

Delyono 2005, kondisi social adalah semua manusia lain yang mengaruh kita detik.com

Ernes Dale, Organisasi adalah proses perencanaan untuk menyusun dan memihara struktur hubungan kerja.

Fahmi 2016, Mengelompokkan berdasarkan Gaya.

Fahmi 2017, Mengambarkan kepemimpinan sebagai ilmu untuk mengarahkan mengaruh dan mengawasi orang lain.

Fahmi 2017:188, Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode tetentu.

G.J Reiner 21 Desember 2023, Memberikan tiga arti dokumen.

George R Terry 1960, Kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang untuk berusaha mencapai tujuan bersama.

George R Terry, 1960 Kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi motivasi.

George Terry, Mengartikan kepemimpinan sebagai hubungan dimana satu orang pemimpin memengaruhi orang lain untuk bekerjasama secara sukarela.

Goklas wisely detik com

Handoko 2003:252, Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu.

Handoko 2008, Menyatakan kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mengaruh orang lain agar bekerjasama mencapai tujuan.

Harian SIB

Hovland et al 1953, Berpendapat bahwa audens akan lebih di pengaruhi jika komunikator dapat menujukan kredibilitas nya.

Huberman 1992, Menyarankan tiga alur kegiatan bersama.

James D Mooney, Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Kard dkk 1998, Visualisasi adalah penggunaan media computer sebagai alat pendukung.

Kasmir & afandi 2019 dan 2021, Mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja dan tindakan yang di capai dalam periode waktu tertentu.

KBBI, Dikatakan bahawa kinerja tiga jenis yang berbeda.

Ki hadjar dewantara empat konsep kepemimpinan dalam islam 62

Larry D stout 1993, Dalam performance measurement menyatakan pengukuran/ penilaian kinerja merupakan proses mencatat mengukur pencapaian pelaksanaan.

Lex moleong 2005, Mendefinisikan data kualitatif sebagai data yang di kumpulkan bukan dalam bentuk angka.

Lexy J Melong 2005:6, Mengungkapkan metode kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian.

M abdulah 2014:4, Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh institusi.

Mangkunegara 2007:67, Menyatakan kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekolompok di dalam organisasi.

Mckinlay shneiderman 1999, Mengatakan bahwa visualisasi merupakan Penggambaran data ke dalam bentuk visual interaktif.66

Melayu SP Hasibuan, dalam Aire a 2018, Mengatakan organisasi ialah suatu system perserikatan formal.

Menurut Chester I Bernard, Melihat sebagai system aktivitas kerja Sama.

Miles & Huberman 1992, Menejaskan bahwa analis data melibatkan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan.

Moccomick 1987, Karakteristik visualisasi yang baik adalah penggunaan pola pola yang mempermudah pengguna.

Moleong 2005:4, Dalam konteks pendekatan penelitian deskriptif kualitatif

Moleong 2005:4, Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka.

Nachmias, Desain penelitian adalah rencana yang membimbing peniliti dalam mengumpulkan menganalisis dan menginterpretasikan observasi.

Nasutiaon, Desain penelitian adalah rencana tata Cara penelitian yang Akan dilakukan sebagai acuan pelaksanaan.

Ningsih dkk 2023, Mengambarkan kinerja sebagai kemampuan untuk bekerjasama secara optimal dalam mencapai tujuan.

ojs.uajy.ac.id

Paramita Dewi 2017, Kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas.

Petunjuk 7.com

Pewarta editor juriadi copyright antara

Pianda 2018:13, Mengemukakan bahwa kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas nya selama priode tertentu. 64

Rahmadsyah Sumut editor redaktur sumut

Rauch & behling 1984, Proses mengaruhi aktivitas kelompok yang terorganisir untuk mencapai tujuan.

Realita rakyat.com

Richard I daft 2006, Kemampuan memengaruhi orang – orang untuk mencapai tujuan organisasi. 63

Robbins & Judge 2017, Menekan pada kemampuan untuk mewujudkan visi atau tujuan individu.

Robbins 2017, Mendefinisikan kepemimpinan sebagai aktivitas mengaruhi dengan kemampuan menyakinkan orang lain.

Rusmawan 2019, Data adalah catatan atas kumpulan fakta.

Sekaran, Desain penelitian adalah rencana penelah atau penelitian secara ilmiah dalam rangka menjawab penelitian.

sib.com

Silaen, Desain penelitian adalah desain mengenai keseluruhan proses yang di perlukan.

Soerjono soekanto 1998, Menganggapnya sebagai masalah social.

Sugiono, Desain penelitian adalah pendekatan untuk memperoleh data dengan Tujuan dari kegunaan spesifik.

Sugiyono 2005, Validilitas adalah suatu indeks yang menujukan alat ukur itu benar mengukur apa yang hendak di ukur.

Sugiyono 2008:122, Dokumen dapat berbentuk tulisan card.

Sugiyono 2009:15, Mengungkapkan definisi penelitian pendekatan kualitatif didasarkan pada filosofi. 65

Sugiyono 2016:156, Data kualitatif berwujud kata kalimat skema dan gambar

Sugiyono 2016:156, Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara instansi – instansi pemerintah.

Sugiyono 2017:145, Uji validilitas adalah menujukan derajat ketetapan antara data yang sesungguh nya terjadi pada objek dengan data.

Sugiyono 2018, Menekan analis data kualitatif melalui pengorganisasian penjabaran dan penarikan kesimpulan.

Sugiyono 2018, Menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif akurasi dapat ditingkatkan melalui peran peneliti.

Sugiyono 2019:2, Metode penelitian merupakan Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan.

Sugiyono 2019:25, Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskritif.

Sugiyono, Mengartikan data sebagai proses sistematis untuk mengorganisasikan data miles.68

Sujarwени 2020, Menjelaskan bahwa data adalah sekumpulan informasi yang di peroleh dari lapangan untuk penelitian bisa berupa angka.

Sutrisno 2016, Menekankan bahwa kualitas kerja adalah kesuksesan dalam melaksanakan tugas.

Torang 2014:74, Kinerja adalah kuantintas atau kualitas hasil kerja individu atau sekolompok di dalam oranisasi.

Tribun Medan

Umar, Desain penelitian adalah rencana kerja yang terstruktur yang mengenai hubungan antar variabel.

Universitas Muhammadiyah purwokerto (UMP), Mengacu pada ahli lain kondisi social mencakup semua orang manusia dan lingkungan.

Webster&metrova 2007, Data naratif adalah data yang berasal dari sebuah cerita atau narasi.

Weschler & Massarik, 1961 Pengaruh antar pribadi yang di jalankan dalam situasi tertentu.

Yuki 2017, Mengemukakan kepemimpinan adalah tindakan memberikan pengaruh kepada orang lain agar memahami dan menyetujui apa yang harus dilakukan.