

**PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN EMPLOYEE  
ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTANADI  
CABANG TUASAN**

**Hilma Harmen<sup>1</sup>**

hilmaharmen@unimed.ac.id

**Agnes Teresa Purba<sup>2</sup>**

agnesprb13@gmail.com

**Anggi Sari Artauli Siturus Pane<sup>3</sup>**

anggisitorus101@gmail.com

**Mahya Sabilillah<sup>4</sup>**

sabilillahmahya@gmail.com

**Dita Marsela Saragih<sup>5</sup>**

ditamarshela00@gmail.com

**Haliza Rahmania Putri<sup>6</sup>**

halizarahmaniaputri99@gmail.com

**Nafidza Shadrina<sup>7</sup>**

nafiza44317@gmail.com

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Universitas Negeri Medan

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of Perceived Organizational Support (POS) and Employee Engagement on employee performance at PDAM Tirtanadi Branch Tuasan. The research was motivated by performance issues such as delays in fixing pipe leaks, repeated meter reading errors, and slow responses to customer complaints, which suggest that the current performance level is not yet optimal. Using an associative quantitative approach, the study involved 64 employees as the research population. Data was collected through observation, documentation, and questionnaires using a Likert scale. Validity and reliability tests showed that all items were valid and reliable (Cronbach's Alpha = 0.884). Classic assumption tests indicated that the data met the normality requirements, there was no multicollinearity, and there was no heteroskedasticity. The results of multiple linear regression showed that both POS and Employee Engagement positively and significantly influenced employee performance, both individually and together. Employee Engagement was found to be the most dominant variable affecting performance, with a regression coefficient of 1.203. The adjusted R<sup>2</sup> value of 0.464 indicates that 46.4% of employee performance is explained by POS and Employee Engagement, while the remaining 53.6% is influenced by other factors outside the scope of this study. These findings highlight the importance of organizational support and psychological employee involvement in improving employee performance in public service organizations like PDAM.*

**Keywords:** Employee Performance, Perceived Organizational Support, Employee Engagement.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kinerja seperti keterlambatan perbaikan kebocoran pipa, kesalahan pembacaan meter yang berulang, dan lambatnya respon terhadap keluhan pelanggan, yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja saat ini belum optimal. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, penelitian ini melibatkan 64 karyawan sebagai populasi penelitian. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item valid dan reliabel (Cronbach's Alpha = 0,884). Uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data memenuhi syarat normalitas, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara individual maupun bersama-sama. Keterlibatan Karyawan ditemukan sebagai variabel paling dominan yang memengaruhi kinerja, dengan koefisien regresi sebesar 1,203. Nilai  $R^2$  yang disesuaikan sebesar 0,464 menunjukkan bahwa 46,4% kinerja karyawan dijelaskan oleh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement*, sementara 53,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian ini. Temuan ini menyoroti pentingnya dukungan organisasi dan keterlibatan psikologis karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan di organisasi pelayanan publik seperti PDAM.

**Kata Kunci:** Kinerja Karyawan, *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*.

## PENDAHULUAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang berperan penting bagi kesehatan masyarakat, keberlanjutan lingkungan, serta pembangunan sosial-ekonomi (UNICEF, 2023). Namun, penyediaan air bersih di negara berkembang masih menghadapi tantangan besar akibat keterbatasan infrastruktur, pertumbuhan penduduk, dan degradasi lingkungan (Bulti & Yutura, 2023). Di Indonesia, penyediaan air minum dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertanggung jawab memastikan akses layanan yang merata, berkelanjutan, dan terjangkau (Indonesia, 2020).

PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan merupakan salah satu unit operasional yang melayani wilayah Medan Timur. Dalam praktiknya, PDAM menghadapi tuntutan untuk memenuhi standar pelayanan minimal di tengah keterbatasan anggaran, infrastruktur menua, serta variabilitas kualitas air baku (ADB, 2021). Tantangan tersebut semakin kompleks karena kualitas layanan sangat bergantung pada kinerja karyawan sebagai ujung tombak operasional, baik dalam aspek teknis maupun layanan kepada pelanggan (Akbar et al., 2023).

Fenomena di PDAM Tirtanadi Tuasan menunjukkan adanya penurunan kinerja, seperti keterlambatan perbaikan kebocoran lebih dari 72 jam, kesalahan pencatatan meteran, dan respons lambat terhadap keluhan pelanggan (Tirtanadi, 2023). Pra-survei terhadap 30 karyawan juga mengungkapkan bahwa kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan inisiatif kerja masih rendah, yang menandakan adanya masalah pada kuantitas kerja dan tanggung jawab.

Dua faktor psikologis yang diduga berkontribusi pada kondisi tersebut adalah *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Employee Engagement*. POS mencerminkan sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa POS terkait positif dengan engagement serta dapat berpengaruh pada kinerja (Mujiasih, 2021; Widodo & Setiawan, 2022). Namun, pra-survei pada PDAM Tirtanadi Tuasan menunjukkan sebagian besar karyawan tidak merasakan dukungan organisasi yang memadai, khususnya terkait kepedulian, bantuan saat menghadapi masalah, dan pemberian bantuan khusus.

*Employee Engagement*, yang mencakup aspek vigor, dedication, dan absorption (Schaufeli, 2004), juga menunjukkan kecenderungan rendah berdasarkan pra-survei. Indikator semangat kerja, energi, fokus, dan persepsi terhadap tantangan pekerjaan

memperoleh tingkat ketidaksetujuan tinggi, mengindikasikan bahwa keterlibatan emosional dan psikologis karyawan belum optimal.

Meskipun POS dan *engagement* telah banyak diteliti, penelitian dalam konteks organisasi utilitas air daerah masih sangat terbatas. Penelitian sebelumnya pada sektor manufaktur dan jasa menunjukkan bahwa POS meningkatkan *engagement* dan kinerja (Asbari, 2020; Firnanda, 2021), namun temuan tersebut belum bisa digeneralisasikan pada sektor PDAM yang memiliki tuntutan teknis dan tanggung jawab publik berbeda. Selain itu, terdapat kontradiksi empiris mengenai pengaruh langsung POS terhadap kinerja. Beberapa penelitian menemukan pengaruh signifikan, sementara penelitian lain menyatakan tidak berpengaruh (UNUSIDA, 2023). Pada sisi engagement, belum ada penelitian yang menguji *Employee Engagement* sebagai variabel independen terhadap kinerja karyawan di PDAM.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya tiga research gap utama: (1) minimnya penelitian mengenai POS dalam konteks utilitas air daerah, (2) belum adanya bukti empiris mengenai peran *Employee Engagement* sebagai variabel independen yang memengaruhi kinerja karyawan PDAM, dan (3) inkonsistensi temuan terkait pengaruh langsung POS terhadap kinerja.

Dengan meningkatnya kinerja karyawan, PDAM Tirtanadi Tuasan dapat memperbaiki efisiensi distribusi air, mengurangi tingkat kebocoran, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi PDAM lain di Indonesia yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan dukungan organisasi dan keterlibatan karyawan guna mendorong kinerja yang lebih baik. Oleh sebab itu, penulis mengangkat judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Tuasan” sebagai upaya untuk mengisi celah penelitian yang masih kosong, sekaligus memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi peningkatan kualitas layanan air bersih di Kabupaten Asahan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia di sektor publik Indonesia, tetapi juga menjadi landasan bagi kebijakan SDM yang lebih humanis, responsif, dan berkelanjutan di lingkungan PDAM

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kinerja

Secara etimologis, istilah kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti prestasi kerja. Wahyudi (2021) pada (Hatidah, 2023) menjelaskan bahwa kinerja umumnya terbagi menjadi dua jenis, yakni kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu mencerminkan hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas

sesuai dengan standar yang ditetapkan, sedangkan kinerja organisasi merupakan akumulasi dari kinerja individu dan kelompok. Pada dasarnya, kinerja dipengaruhi oleh fungsi motivasi dan kemampuan, di mana untuk menyelesaikan suatu pekerjaan seseorang harus memiliki tingkat kesediaan serta kapasitas tertentu. Dari paparan tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi atau hasil kerja yang dicapai individu maupun kelompok dalam suatu organisasi. Kinerja dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja individu, yang berhubungan dengan kualitas dan kuantitas hasil kerja karyawan sesuai standar yang telah ditetapkan, serta kinerja organisasi, yang merupakan gabungan dari kinerja individu dan kelompok. Secara umum, kinerja dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan, serta berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas, fungsi, dan rencana kerja organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan empat indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, dan kerja sama, sebagaimana dikemukakan oleh Robbins dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2014) pada Safitri (2022). Pemilihan empat indikator ini didasarkan pada kondisi nyata yang terjadi di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan, di mana fenomena lapangan menunjukkan masih adanya berbagai permasalahan kinerja, seperti keterlambatan perbaikan kebocoran jaringan lebih dari 72 jam, kesalahan

pencatatan meteran yang berulang, serta respons lambat terhadap keluhan pelanggan. Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa aspek kualitas kerja, ketepatan waktu (kuantitas kerja), tanggung jawab terhadap tugas, dan kerja sama antarpegawai masih belum optimal dan menjadi area yang paling membutuhkan perhatian dalam evaluasi kinerja.

### ***Perceived Organizational Support (POS)***

Pengertian *Perceived Organizational Support (POS)*, menurut Mila Anggraini (2017) di kutip dari (Rahmayani & Wikaningrum, 2022), merupakan kemampuan individu untuk menampilkan dan memanfaatkan potensi dirinya tanpa rasa takut akan dampak negatif. Lingkungan kerja yang ditandai oleh hubungan interpersonal yang saling percaya serta dukungan dari manajemen dapat menciptakan rasa aman secara psikologis. Dengan demikian, persepsi terhadap dukungan organisasi mampu mendorong munculnya sikap dan perilaku positif dari karyawan. Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat dikatakan bahwa *Perceived Organizational Support (POS)* merupakan persepsi karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi yang mereka berikan serta peduli terhadap kesejahteraan dan kondisi psikologis mereka. Dukungan yang diberikan organisasi, baik melalui hubungan interpersonal yang saling percaya, perhatian terhadap kebutuhan

karyawan, pemberian kompensasi yang adil, maupun pemahaman terhadap kesalahan yang terjadi, dapat menciptakan rasa aman, nyaman, dan termotivasi dalam diri karyawan. Dengan demikian, persepsi dukungan organisasi tidak hanya meningkatkan rasa penghargaan dan loyalitas karyawan, tetapi juga mendorong munculnya sikap dan perilaku positif yang berdampak pada peningkatan kinerja dan keterikatan terhadap organisasi. Terdapat 7 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi dukungan organisasi (POS) menurut Wikaningrum (2010) dalam (Rahmayani & Wikaningrum, 2022), yaitu: organisasi sangat memahami tujuan dan nilai-nilai personal karyawan, organisasi memperhatikan kesejahteraan karyawan, organisasi akan memaafkan kesalahan terkait pekerjaan, asalkan karyawan yang bersangkutan mau mengakuinya, organisasi menghargai pendapat/masukan karyawan. bila ada kesempatan, organisasi akan memanfaatkan potensi karyawan, bila karyawan menghadapi masalah, organisasi bersedia membantu, organisasi akan membantu karyawan bila karyawan memerlukan bantuan khusus.

### ***Employee Engagement***

*Employee Engagement* adalah tingkat keterlibatan karyawan yang tinggi, yang tercermin dari antusiasme mereka dalam mencapai tujuan organisasi melalui

keterlibatan fisik, kinerja yang optimal, serta pemaknaan mendalam terhadap peran dalam pekerjaan. Amstrong dan Taylor dalam (Pusriadi & Darma, 2020), *Employee Engagement* adalah tingkat sejauh mana karyawan bersedia dan mampu memberikan kontribusi bagi organisasi. Hal ini berkaitan erat dengan komitmen organisasi, yaitu sejauh mana karyawan mempercayai, menerima, dan mendukung tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. *Employee Engagement* merupakan kombinasi dari kepuasan kerja, manajemen yang efektif, pengelolaan talenta, serta komitmen karyawan terhadap pertumbuhan organisasi. Berdasarkan pendapat ahli mengenai *Employee Engagement* yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikatakan bahwa *Employee Engagement* adalah keterlibatan karyawan yang ditandai oleh semangat, dedikasi, dan komitmen tinggi terhadap pekerjaan serta organisasi, melebihi ekspektasi. Karyawan yang engaged menunjukkan antusiasme, kepedulian, dan kontribusi maksimal demi kesuksesan perusahaan. Menurut Albert dalam (Destika, 2022) ada 3 indikator pengukuran *Employee Engagement* yaitu: vigor (semangat kerja tinggi), dedication (dedikasi), absorption (keterlibatan penuh).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam (Gofur, 2019), penelitian asosiatif

merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini dilaksanakan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan, yang berlokasi di Jl. Tuasan No. 61, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222. Waktu pelaksanaan penelitian ini di mulai dari bulan September 2025 sampai selesai.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan yang aktif bekerja pada saat pelaksanaan penelitian. Berdasarkan data administrasi internal PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan jumlah populasi yang menjadi kerangka penelitian adalah 64 orang.

## Teknik Pengumpulan Data Studi Pustaka

### a) Studi Pustaka

Penelitian ini menggunakan studi pustaka sebagai bagian penting dalam pengumpulan data. Studi pustaka merupakan proses menelusuri, membaca, memahami, serta menganalisis berbagai literatur relevan yang berfungsi memberikan landasan teori, memperkuat argumentasi, dan membantu memprediksi arah penelitian (Amruddin et al., 2022).

### b) Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung perilaku dan aktivitas karyawan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan.

Tujuannya adalah memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kinerja terkait *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement*. Metode ini memberikan data empiris yang objektif serta menjadi pembanding bagi data kuesioner dan wawancara (Sugiyono, 2021).

c) Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrumen disusun menggunakan skala Likert 1–4 untuk mengukur variabel *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, dan kinerja karyawan. Kuesioner dibagikan kepada 32 karyawan dan diuji validitas serta reliabilitasnya sebelum digunakan, agar data yang diperoleh akurat dan konsisten (Umar, 2013; Sugiyono, 2013).

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 26.0 karena mampu mengolah data kuantitatif secara akurat dan menyediakan berbagai uji statistik yang relevan untuk regresi linier berganda.

### Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan model memenuhi karakteristik statistik yang diperlukan (Ghozali, 2018). Uji yang dilakukan meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menilai apakah residual berdistribusi normal. Pengujian menggunakan Kolmogorov–Smirnov, di mana nilai signifikansi  $> 0,05$  menunjukkan data berdistribusi normal (Sholihah et al., 2023).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi korelasi antar variabel independen. Model dinyatakan bebas multikolinearitas apabila nilai Tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  (Ghozali, 2018).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memastikan varians residual bersifat konstan. Model yang baik adalah model yang tidak menunjukkan indikasi heteroskedastisitas (Sholihah et al., 2023).

### Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

dengan :

Y: (kinerja karyawan),

X<sub>1</sub>: (Perceived Organizational Support),

X<sub>2</sub>: (Employee Engagement),

a: (konstanta),

β; (koefisien regresi),

e: (error).

### Uji Hipotesis

#### a. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan adalah nilai signifikansi < 0,05 yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara parsial (Ghozali, 2018).

#### b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Keputusan ditentukan dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel pada tingkat signifikansi 0,05.

#### c. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Nilai yang mendekati 1 menunjukkan kemampuan penjelasan yang kuat, sedangkan nilai mendekati 0 menunjukkan kemampuan penjelasan yang lemah.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat dan konsisten. Pengujian ini mencakup dua aspek utama, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, yang berfungsi untuk menilai kelayakan instrumen sebelum digunakan pada analisis lebih lanjut.

#### Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0,516	0.250	0,000	Valid
	Y.2	0,413	0.250	0,001	Valid
	Y.3	0,367	0.250	0,003	Valid
	Y.4	0,395	0.250	0,001	Valid
	Y.5	0,359	0.250	0,004	Valid
	Y.6	0,426	0.250	0.000	Valid
	Y.7	0,391	0.250	0,001	Valid
	Y.8	0,423	0.250	0,001	Valid
Perceived Organizational Support (X1)	X1.1	0,500	0.250	0,000	Valid
	X1.2	0,461	0.250	0,000	Valid
	X1.3	0,466	0.250	0,000	Valid
	X1.4	0,589	0.250	0,000	Valid
	X1.5	0,478	0.250	0,000	Valid
	X1.6	0,350	0.250	0,005	Valid
	X1.7	0,686	0.250	0,000	Valid
	X1.8	0,599	0.250	0,000	Valid
	X1.9	0,379	0.250	0,002	Valid
	X1.10	0,610	0.250	0,000	Valid
	X1.11	0,465	0.250	0,000	Valid
	X1.12	0,497	0.250	0,000	Valid
	X1.13	0,683	0.250	0,000	Valid
	X1.14	0,558	0.250	0,000	Valid
Employee Engagement (X2)	X2.1	0,321	0.250	0,010	Valid
	X2.2	0,519	0.250	0,000	Valid
	X2.3	0,638	0.250	0,000	Valid
	X2.4	0,516	0.250	0,000	Valid
	X2.5	0,553	0.250	0,000	Valid
	X2.6	0,740	0.250	0,000	Valid

#### Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		Keterangan
Cronbach's Alpha	N of Items	Valid
.884	28	



Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* menunjukkan seluruh item pernyataan valid dengan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,250) dan signifikansi  $< 0,05$ . Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,884 ( $> 0,70$ ), yang menunjukkan konsistensi internal instrumen sangat baik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

## Uji Asumsi Klasik

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.27835910
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.064
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

### Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.124	2.118		7.611	.000
	POS	.407	.079	.629	5.160	.000
	Employee Engagement	1.203	.160	.915	7.514	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 ( $> 0,05$ ), menunjukkan data residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas dengan nilai tolerance 0,962

( $> 0,10$ ) dan VIF 1,039 ( $< 10$ ) untuk kedua variabel independen. Uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot menunjukkan titik-titik

menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu, mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.124	2.118		7.611	.000
	POS	.407	.079	.629	5.160	.000
	Employee Engagement	1.203	.160	.915	7.514	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 16,124 + 0,407X_1 + 1,203X_2$$

Konstanta sebesar 16,124 menunjukkan nilai dasar kinerja karyawan ketika variabel POS dan *Employee Engagement* bernilai nol. Koefisien regresi POS sebesar 0,407 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien *Employee Engagement* sebesar 1,203 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, serta merupakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

## Pengujian Hipotesis

### Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.124	2.118		7.611	.000
	POS	.407	.079	.629	5.160	.000
	Employee Engagement	1.203	.160	.915	7.514	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Hasil uji t menunjukkan POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $t$  hitung 5,160  $> t$  tabel 1,999 dan signifikansi 0,000  $< 0,05$ , sehingga  $H_1$

diterima. *Employee Engagement* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $t$  hitung  $7,514 > t$  tabel  $1,999$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_2$  diterima.

### Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	457.921	2	228.961	28.283	.000 <sup>b</sup>
	Residual	493.813	61	8.095		
	Total	951.734	63			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Employee Engagement, POS

Uji F menghasilkan nilai F hitung  $28,283 > F$  tabel  $3,15$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa POS dan *Employee Engagement* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga  $H_3$  diterima.

### Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.694 <sup>a</sup>	.481	.464	2.84522

a. Predictors: (Constant), Employee Engagement, POS

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Nilai *Adjusted R Square* sebesar  $0,464$  menunjukkan bahwa  $46,4\%$  variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh POS dan *Employee Engagement*, sedangkan  $53,6\%$  sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti seperti gaya kepemimpinan, kompensasi, lingkungan kerja, dan budaya organisasi.

### Pembahasan

#### Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian membuktikan POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $t$  hitung  $5,160$ ; sig.  $0,000$ ). Meskipun nilai rata-rata POS berada pada kategori cukup ( $2,51$ ), dukungan yang dirasakan karyawan telah memberikan dampak signifikan terhadap kinerja. Karyawan yang merasa dihargai dan dipedulikan organisasi menunjukkan loyalitas, motivasi, dan tanggung jawab lebih tinggi terhadap pekerjaan. Dukungan organisasi menciptakan rasa aman psikologis (*psychological safety*), mengurangi stres kerja, dan meningkatkan kepercayaan kepada organisasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rhoades (2002), Maan (2020), dan Al-Shammari (2022) yang menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi meningkatkan performa kerja karena karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi lebih baik.

#### Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan

*Employee Engagement* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $t$  hitung tertinggi ( $7,514$ ) dan koefisien regresi terbesar ( $1,203$ ), menjadikannya variabel paling dominan. Meskipun nilai rata-rata engagement berada pada kategori sedang ( $2,50$ ), aspek dedikasi karyawan menunjukkan kategori cukup baik. Karyawan yang *engaged* bekerja

dengan antusias, fokus, dan bertanggung jawab, serta memiliki inisiatif menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi tantangan. *Engagement* memunculkan rasa keterhubungan dengan pekerjaan (*meaningfulness*), memberikan energi (*vigor*), dan mendorong keterlibatan penuh (*absorption*). Hasil ini konsisten dengan penelitian Saks (2006), Bakker (2008), dan Kim (2019) yang membuktikan bahwa *employee engagement* meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan komitmen karyawan.

### **Pengaruh POS dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan**

Secara simultan, POS dan *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $F$  hitung 28,283; sig. 0,000). Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,464 menunjukkan kedua variabel mampu menjelaskan 46,4% variasi kinerja. POS memberikan landasan berupa rasa aman dan dukungan emosional, sedangkan *engagement* memberikan energi dan komitmen yang diperlukan untuk menjalankan tugas optimal. Kombinasi keduanya menciptakan sinergi yang kuat dalam meningkatkan kinerja. Karyawan yang didukung namun tidak *engaged* cenderung bekerja seadanya, sementara karyawan yang *engaged* tanpa dukungan akan mengalami kelelahan. Temuan ini mendukung penelitian Nazir (2017), Afsar (2018), dan Bakker (2008) yang menyatakan bahwa kombinasi faktor

organisasi dan psikologis menghasilkan kinerja optimal

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan identifikasi masalah yang menyoroti rendahnya kinerja karyawan, minimnya dukungan organisasi, serta berlanjutnya karyawan yang lemah, penelitian selanjutnya perlu mempertahankan fokus pada fenomena ketiga inti tersebut untuk memperdalam pemahaman mengenai pengaruh faktor psikologis terhadap kinerja di sektor pelayanan publik. Penelitian berikut dapat memperluas model penelitian dengan memasukkan variabel tambahan seperti motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja, atau komitmen organisasi sebagai variabel mediasi maupun moderasi untuk menjelaskan hubungan antar variabel secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian komparatif antar cabang PDAM atau organisasi layanan publik lainnya diperlukan untuk melihat variasi pola dukungan organisasi dan keterlibatan dalam konteks yang berbeda, sehingga dapat memperkuat generalisasi temuan dan memberikan wawasan yang lebih luas mengenai strategi peningkatan kinerja SDM pada sektor utilitas air minum daerah.

### **Saran**

PDAM Tirtanadi perlu membangun sistem kinerja manajemen yang lebih terukur, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Mengingat

adanya keterlambatan perbaikan kebocoran, kesalahan pencatatan meteran, dan rendahnya inisiatif kerja karyawan, perusahaan perlu menerapkan *pemantauan kinerja* harian dan mingguan, serta memastikan setiap unit memiliki target operasional yang jelas. Pelatihan teknis terkait perawatan jaringan, pelayanan pelanggan, dan manajemen waktu harus diperkuat agar kualitas layanan meningkat dan masalah teknis di lapangan dapat direspons lebih cepat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- ADB. (2021). *Asian Development Bank: Water and sanitation sector report*. Asian Development Bank.
- Akbar, R., Sari, M., & Pratama, A. (2023). *Analisis kualitas layanan dan kinerja pegawai pada sektor pelayanan publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 101–115.
- Anggraini, M. (2017). Perceived Organizational Support dan pengaruhnya terhadap perilaku karyawan. *Jurnal Psikologi*, 45(2), 112–121.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Asbari, M. (2020). Pengaruh perceived organizational support terhadap employee engagement dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 45–56.
- Bulti, D., & Yutura, A. (2023). *Challenges of clean water supply in developing countries: Infrastructure and environmental issues*. *International Journal of Water Resources*, 9(1), 20–33.
- Destika, D. (2022). Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(3), 221–230.
- Firnanda, A. (2021). Hubungan perceived organizational support dengan kinerja karyawan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 5(2), 77–89.
- Hatidah. (2023). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di CV Mitra Selular Palembang. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 179–189.
- Indonesia. (2020). *Peraturan Pemerintah tentang Pengelolaan Air Minum dan Sanitasi*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Mangkunegara, A. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mujiasih, E. (2021). Pengaruh perceived organizational support terhadap employee engagement. *Jurnal Psikologi Sosial*, 19(3), 150–160.
- Pusriadi, T., & Darma, G. S. (2020). Employee engagement dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 88–98.
- Rahmayani, R., & Wikaningrum, T. (2022). Analisis perceived organizational support, dukungan atasan, dan work engagement terhadap kinerja karyawan selama

- pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1–15.
- Safitri, A. N. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, pemberdayaan, dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14–25.
- Schaufeli, W. B. (2004). *The measurement of engagement and burnout: A two-sample confirmatory factor analytic approach*. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta CV.
- Tirtanadi. (2023). *Laporan Kinerja Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Tahun 2023*. PDAM Tirtanadi.
- UNICEF. (2023). *Clean water and sanitation global report 2023*. United Nations Children's Fund.
- UNUSIDA. (2023). Studi empiris pengaruh perceived organizational support terhadap kinerja. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 11(2), 55–67.
- Wahyudi. (2021). Kinerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 55–67.
- Widodo, A., & Setiawan, D. (2022). Pengaruh perceived organizational support terhadap employee engagement dan dampaknya pada kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(3), 200–210.
- Wikaningrum, T. (2010). Perceived Organizational Support (POS) dan perkembangannya dalam organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 33–40.