



**HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**PENENTUAN KOMPENSASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN  
KESEJAHTERAAN KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) JEMBER**

oleh

**Vela Widyanto**

**NIM 110803101048**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**



**LAPORAN  
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**PENENTUAN KOMPENSASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN  
KESEJAHTERAAN KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) JEMBER**

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan akademik  
pada Program Diploma III Manajemen Perusahaan  
Universitas Jember

Oleh:

**VELA WIDYANTO**

**NIM 110803101048**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**



**DETERMINATION OF COMPENSATION TO IMPROVE PERFORMANCE  
AND THE WELFARE OF EMPLOYEES IN THE COMPANY AREA  
DRINKING WATER (PDAM) JEMBER**

Proposed as one of the requirements to obtain the title Associate degree Diploma III  
Programs Economics of Company Management Department of Economics  
Jember University

**By**

**VELA WIDYANTO**

**NIM 110803101048**

**STUDY PROGRAM DIPLOMA OF COMPANY MANAGEMENT III  
FACULTY OF ECONOMICS  
JEMBER UNIVERSITY**

**2014**

PENENTUAN KOMPENSASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN  
KESEJAHTERAAN KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Vela Widyanto  
NIM : 110803101048  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

**30 Mei 2014**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

**Dr. Elok Sri Utami, M.Si.**

**NIP 19641228 199002 2 001**

**Dr. Diana S.K Tobing, S.E., M.Si.**

**NIP 19741212 200012 2 001**

Anggota

**Drs. Didik Pudjo M., M.S.**

**NIP 1961020209 198603 1 001**

Mengetahui/Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi

Dekan,

**Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si**

**NIP 19630614 199002 1 001**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : Vela Widyanto  
NIM : 110803101048  
Program Pendidikan : Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember  
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember  
Judul Laporan : PENENTUAN KOMPENSASI UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA DAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) JEMBER

---

Jember, 19 Mei 2014

Laporan Praktek Kerja Nyata ini  
Telah disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing

**Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.**

**NIP. 19610209 198603 1 001**

**MOTTO**

Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kekecewaan, tetapi kalau kita sabar, kita segera akan melihat bentuk aslinya.

*(Joseph addison)*

Kaca, porselen dan nama baik adalah sesuatu yang gampang sekali pecah, dan tak akan dapat direkatkan kembali tanpa meninggalkan bekas yang Nampak

*(Benjamin Franklin)*

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati, karya ini kupersembahkan untuk semua yang telah banyak memanjatkan doa, kasih sayang, kepercayaan, dan harapan untukku mendapatkan cita-cita. Terima kasih tidak terhingga kupersembahkan untuk :

1. Orang tua ku Ayahanda Wagianto dan Ibunda Indah Pruspitawati tercinta, sujud terima kasihku atas do'a mu yang terus-menerus tiada henti, cinta kasih yang tulus serta semangat yang telah engkau berikan kepada ku dengan kasih sayang tak terhenti.
2. Kakakku dan adik-adikku Vivi, Mohit, Veli dan Via yang telah menemaniku bermain, jalan-jalan dan berbagi cerita serta canda tawa yang tiada habisnya, semoga keceriaan serta canda tawa akan selalu bersama kita.
3. Mohammad Irvan Prayugo, seseorang yang special dalam hidup ku yang dikirim oleh Allah SWT (Insyallah..amin) dan yang selalu memberiku semangat dan cinta yang tulus.
4. Teman-teman Kosan Yayasan, Ria, Puput, Isna, MbK Riris, MbK Leni, MbK Halimun, MbK Silvi, Indah, Afif, Putri, dan Wardah terima kasih atas kebersamaan dan dukungan kalian.
5. Teman-teman Program Studi D III Manajemen Perusahaan angkatan 2011 terima kasih untuk keceriaan dan kekompakannya.
6. Almamater ku tercinta, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Penentuan kompensasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember” ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan laporan ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan studi perkuliahan pada Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas ekonomi Universitas Jember dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Selama Praktek Kerja Nyata sampai dengan penulisan laporan ini telah mendapat banyak bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran serta fasilitas yang membuat hinggaterselesaikan laporan ini. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S. Selaku dosen yang telah membimbing dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
3. Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S. Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
4. Bapak Bambang Suryanto, SH selaku Kepala Bagian Administrasi Umum dan Personalia PDAM Jember yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata;
5. Bapak Mulyono, SE beserta staf yang memberikan bantuan, bimbingan, serta perhatiannya.
6. Semua pihak yang telah membantu selesainya laporan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan oleh penulis dalam kesempurnaan laporan ini.

Jember, Mei 2014

Penulis



DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL TRANSLATE ENGLISH</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.1.1 Latar Belakang .....	1
1.1.2 Peranan Bidang Kegiatan.....	2
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Kompensasi .....	5
2.1.1 Pengertian Kompensasi.....	5
2.1.2 Bentuk dan Jenis Kompensasi .....	6
2.1.3 Metode Kompensasi.....	8
2.1.4 Fungsi Pemberian Kompensasi.....	9

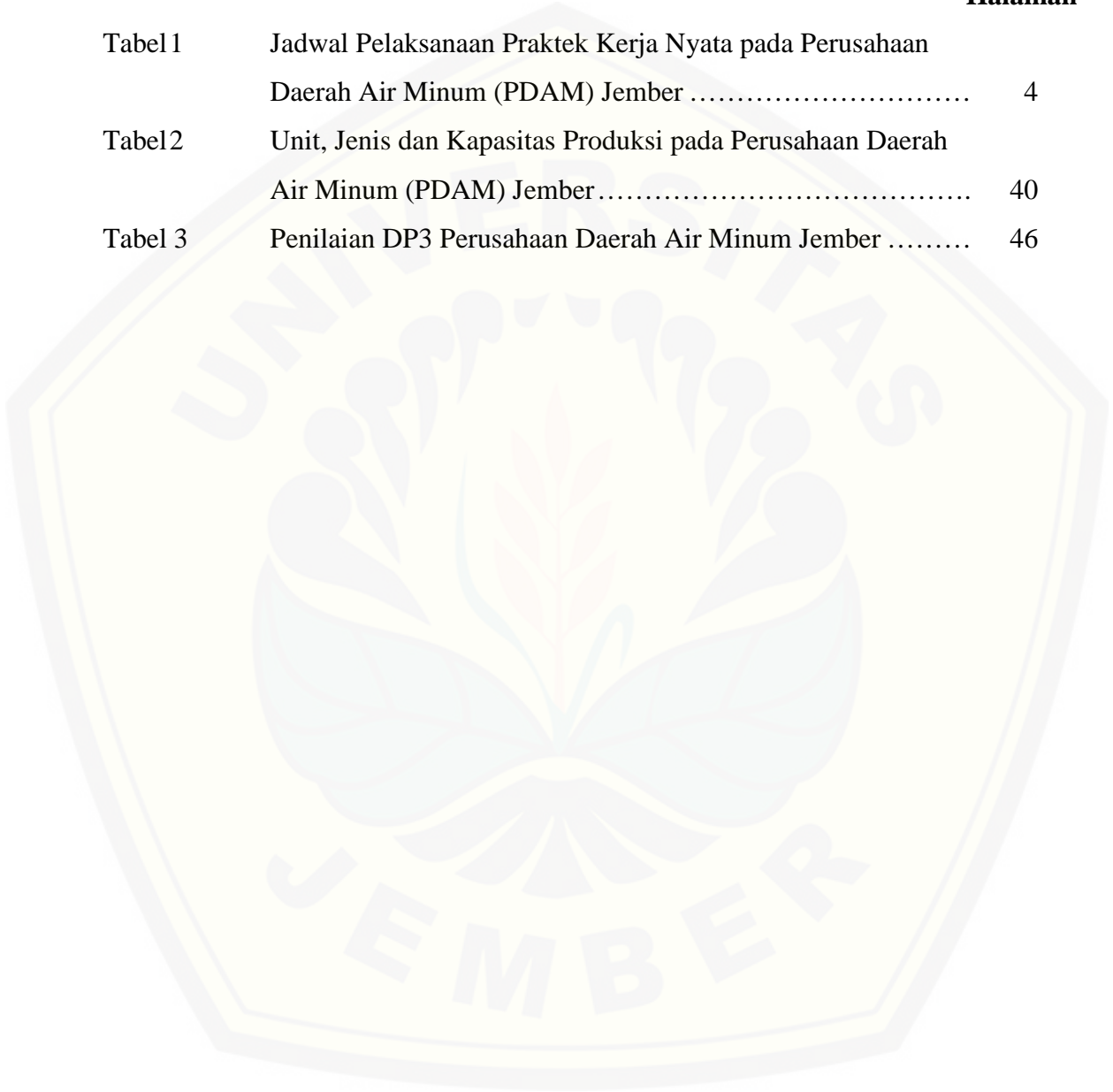
2.1.5 Tujuan Pemberian Kompensasi.....	10
2.2 Kinerja .....	11
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	11
2.2.2 Penilaian Kinerja.....	12
2.2.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	13
2.2.4 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	15
2.3 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	16
<b>BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM</b>	<b>17</b>
3.1 Sejarah berdirinya PDAM Kabupaten Jember.....	17
3.2 Struktur Organisasi .....	18
3.3 Tata Kerja PDAM Jember.....	20
3.4 Kegiatan Pokok Perusahaan.....	36
<b>BAB IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>41</b>
4.1 Meningkatkan kinerja karyawan PDAM Jember.....	41
4.1.1 Bentuk Kompensasi pada PDAM Jember.....	44
4.1.2 Tujuan dan Fungsi Pemberian Kompensasi pada PDAM Jember .....	44
4.1.3 Kenaikan Pangkat dapat Diukur Berdasarkan Pendidikan Dan Masa Kerja.....	45
4.1.4 Jenis Status Pekerjaan yang diberikan pada Karyawan PDAM Jember .....	46
4.1.5 Kriteria Pembeda Kompensasi pada masing-masing Karyawan Tetap PDAM Jember .....	49
4.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PDAM Jember .....	52
4.2.1 Mengarsip Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3)	52
4.2.2 Mencetak Surat Keputusan Kepegawaian.....	57

<b>BAB V. KESIMPULAN .....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



**DAFTAR TABEL**

		<b>Halaman</b>
Tabel 1	Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember .....	4
Tabel 2	Unit, Jenis dan Kapasitas Produksi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember .....	40
Tabel 3	Penilaian DP3 Perusahaan Daerah Air Minum Jember .....	46



## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
Gambar 1	Struktur Organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Jember .....	19
Gambar 2	Flowchart Penentuan Kompensasi pada PDAM Jember tahun 2014 .....	45
Gambar 3	Contoh Simulasi Perhitungan Gaji Pegawai PDAM Jember .....	
Gambar 4	Contoh Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) Kosong pada PDAM Jember .....	47

DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Lampiran</b>
Permohonan Tempat PKN pada Perusahaan Daerah Air Minum Jember .....	1
Permohonan Tempat PKN .....	2
Absensi Daftar Hadir PKN pada Perusahaan Daerah Air Minum Jember .....	3
Presensi Kegiatan PKN pada Perusahaan Daerah Air Minum Jember.....	4
Sertifikat PKN.....	5
Sertifikat PKL .....	6
Daftar Nilai PKN.....	7
Kartu Kosultasi.....	8
Contoh Daftar Gaji Direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember.....	9
Contoh Daftar Gaji Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember .....	10
Contoh Pengajuan Honorarium Dewan Pengawas dan Sekretarian Badan Pengawas (PDAM) Jember.....	11
Contoh Daftar Upah Tenaga Kerja Operasional PDAM Jember.....	12
Contoh Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) Kosong PDAM Jember.....	13

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Alasan Pemilihan Judul**

##### **1.1.1 Latar Belakang**

Secara umum perusahaan didirikan dan menjalankan aktivitas kerjanya untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan diperoleh untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dan meningkatkan kinerja karyawannya dalam jangka waktu yang lama. Bila keuntungan dapat direalisasikan terus menerus maka perusahaan akan dapat berkembang. Semakin berkembang maka, semakin pula untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan perlu mengadakan penentuan kompensasi sebagai pendukung kelancaran proses kerja, disamping itu juga adanya koordinasi bidang yaitu sumber daya manusia.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan menentukan kompensasi sebagai pendukung kelancaran proses kerja seperti tunjangan-tunjangan yang disediakan perusahaan dengan tujuan untuk mensejahterakan karyawannya. Menurut Martoyo (2000:92) kinerja merupakan penampilan kerja karyawan itu sendiri dan staf potensi karyawan dalam upayanya mengembangkan diri untuk kepentingan perusahaan dan organisasi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang bersifat semi bisnis. Dalam hal ini yang dimaksud semi bisnis adalah mencari keuntungan yang tidak terlalu besar tetapi dapat dinikmati oleh orang banyak. Sehingga dengan mendapatkan keuntungan yang tidak terlalu besar maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan dan meningkatkan kesejahteraan karyawannya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang berada di lingkungan pemerintah daerah. Oleh karena itu, semua kegiatannya didasarkan pada undang-undang, peraturan pemerintah daerah serta berdasarkan pula pada kebijaksanaan perusahaan untuk menyesuaikan dengan

kemampuan perusahaan atau dengan kata lain tidak bisa berasal dari seorang pimpinan.

Berdasarkan hal tersebut, penentuan kompensasi sangat diperlukan sekali untuk membantu meningkatkan kinerja dan mensejahterahkan karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Jember. Maka pada praktek kerja nyata ini diambil Perusahaan Daerah Air Minum Jember. Maka pada praktek kerja nyata ini diambil judul :

**”PENENTUAN KOMPENSASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) JEMBER ”.**

#### 1.1.2 Peranan Bidang Kegiatan

Bidang ilmu yang menjadi dasar atau pedoman pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan Penyusunan Laporan ini adalah sebagai berikut :

- a. Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b. Manajemen Personalia.

### **1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

#### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Mengetahui dan memahami secara langsung dalam penentuan kompensasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember.
- b. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember.

#### 1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- a. Sebagai salah satu syarat kelulusan akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
- b. Memperoleh pengalaman dan pengetahuan serta menambah wawasan khususnya mengenai pelaksanaan penentuan kompensasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember.



- c. Sebagai Tugas Akhir dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan sebagai syarat untuk mendapat gelar A.Md (Ahli Madya).

### **1.3 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata**

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan kurang lebih 144 jam efektif mulai tgl 7 April sampai 7 Mei 2014 pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember. Adapun jam kerja yang berlaku diperusahaan sebagai berikut :

Senin – Kamis: 07.00 – 14.00

Jum'at : 07.00 – 11.00

Sabtu : 07.00 – 12.30

Minggu : Libur

Praktek Kerja Nyata (PKN) ini dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, adapun jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata disajikan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan	Waktu (dalam Minggu)			
		1	2	3	4
1	Pembukaan Praktek Kerja Nyata dan perkenalan dengan pimpinan beserta staf karyawan	X			
2	Menerima penjelasan tentang gambaran umum perusahaan	X			
3	Memperoleh penjelasan cara kerja dari pihak yang di tunjuk sehubungan dengan judul yang diambil	X	X		
4	Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan	X	X	X	X
5	Mencatat dan mengumpulkan semua data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan PKN	X	X	X	X
6	Penutupan kegiatan PKN sekaligus berpamitan kepada pimpinan dan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember				X

Sumber : Kegiatan PKN di PDAM Jember tahun 2014

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Kompensasi

#### 2.1.1 Pengertian Kompensasi

Pada umumnya tujuan manusia bekerja adalah ingin memperoleh uang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Untuk itulah seorang karyawan mulai menghargai pentingnya kerja keras dan semakin menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan dan karena itulah perusahaan/organisasi memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja karyawan yaitu dengan cara memberikan kompensasi. Kompensasi merupakan hak bagi karyawan dan menjadi kewajiban perusahaan/organisasi untuk membayarnya. Kompensasi sangat penting bagi karyawan sendiri, karena besarnya kompensasi seorang karyawan merupakan pembandingan atau nilai pekerjaan karyawan itu sendiri. Sebaliknya besar kecilnya kompensasi dapat berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan.

Banyak sumber dan referensi yang mendefinisikan mengenai kompensasi, definisi kompensasi secara umum menurut ( T. Hani Handoko 2000:155 ) dapat diartikan segala sesuatu yang diterima pada tenaga kerja sebagai balas jasa kerja mereka. Sedangkan menurut (Schuler dan Jackson 2000:87 ) Kompensasi adalah timbal jasa yang yang diberikan oleh perusahaan kepada tenaga kerja atas yang dilakukan oleh perusahaan kepada tenaga kerja atas kerjaan yang dilakukan baik yang berupa materi (moneter) maupun non moneter. Jadi kompensasi itu sebaiknya diberikan secara tepat waktu dan benar, sehingga produktivitas kerja karyawan meningkat dan mempermudah dalam usaha untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Apabila kompensasi itu tidak diberikan sesuai ketentuan atau kurang efisien maka karyawan tidak akan termotivasi dan dapat mempengaruhi jalan usaha perusahaan itu sendiri.

### 2.1.2 Bentuk dan Jenis Kompensasi

Pemberian kompensasi dapat berupa penghargaan intrinsik dan ekstrinsik. Berikut beberapa jenis bentuk penghargaan intrinsik dan ekstrinsik.

- a. Penghargaan intrinsik meliputi :  
Pujian atas penyelesaian sebuah proyek atau pemenuhan tujuan kinerja dan juga promosi jabatan karena prestasi atau kinerja yang baik.
- b. Penghargaan ekstrinsik adalah penghargaan yang nyata dan berupa penghargaan moneter dan non moneter. Berikut beberapa jenis bentuk penghargaan ekstrinsik meliputi :

- 1) Gaji atau upah

Menurut Simamora (2001:544), gaji pokok adalah penghasilan tetap yang diterima oleh karyawan tiap bulannya, atau tahunan. Sedangkan menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:86), Gaji atau salary adalah komponen imbalan jasa atau penghasilan yang pemberiannya didasarkan pada berat ringannya tugas jabatan yang diduduki oleh pegawai. Menurut Martoyo (1990:101), fungsi gaji secara umum adalah :

- a) Pengalokasian sumber daya manusia secara efisien.

Pemberian kompensasi yang cukup baik pada karyawan yang berprestasi baik akan mendorong para karyawan untuk bekerja lebih baik dan kearah pekerjaan-pekerjaan yang lebih baik dan lebih produktif.

- b) Penggunaan sumber daya manusia secara lebih efektif dan efisien .

Dengan pemberian kompensasi yang tinggi kepada seorang karyawan mengandung implikasi bahwa perusahaan akan menggunakan tenaga karyawan dengan seefisien dan seefektif mungkin.

- c) Mendorong stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi.

Sebagai akibat alokasi dan penggunaan sumber daya manusia dalam perusahaan yang bersangkutan secara efisien dan efektif.

Sedangkan tujuan gaji adalah :

- a) Pemenuhan kebutuhan ekonomi karyawan

Karyawan menerima kompensasi berupa gaji atau bentuk lainnya adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari atau dengan kata lain kebutuhan ekonominya.

b) Mengaktifkan produktivitas karyawan

Dalam pemberian kompensasi yang baik akan mendorong karyawan bekerja semakin produktif.

c) Pengaitan pengupahan dengan sukses financial perusahaan

Semakin berani perusahaan memberikan kompensasi yang tinggi kepada karyawannya maka semakin menunjukkan betapa suksesnya suatu perusahaan.

d) Menjaga keseimbangan dan keadilan pemberian gaji karyawan

Bahwa pemberian gaji yang tinggi harus diimbangi atau dibandingkan dengan persyaratan dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh karyawan atas jabatan dan gaji yang tinggi tersebut.

2) Insentif

Guna lebih mendorong produktivitas kerja yang lebih tinggi, banyak perusahaan yang menggunakan pemberian insentif sebagai bagian sistem kompensasi yang berlaku bagi karyawan perusahaan. Menurut Simamora (2004:514), insentif merupakan program kompensasi yang mengaitkan bayaran dengan produktivitas. Tujuan dari dasar semua program insentif adalah untuk meningkatkan prestasi kerja para karyawan guna mencapai suatu keunggulan kompetitif.

3). Tunjangan

Pada umumnya tunjangan diberikan dalam bentuk uang maupun non uang seperti tunjangan jabatan, tunjangan keluarga, tunjangan profesi, tunjangan sandang, tunjangan papan, tunjangan pangan, jaminan kesehatan, jaminan social, pensiun dan lain sebagainya. Menurut Simamora (2004:540), tunjangan karyawan adalah pembayaran jasa yang melindungi dan melengkapi gaji pokok dan perusahaan membayar semua atau sebagian dari tunjangan ini.

### 2.1.3 Metode Kompensasi

Salah satu kebijakan yang dibuat oleh setiap perusahaan/organisasi adalah menentukan metode untuk membayar kompensasi pada karyawan. Perusahaan dalam menentukan kompensasi moneter dengan menggunakan beberapa metode:

Berikut ini adalah ada beberapa metode mengenai kompensasi yang dilakukan perusahaan menurut Basu Swasta (1996:269):

a. Upah Langsung

Upaha langsung merupakan bentuk pembayaran yang paling sederhana, pada umumnya diwujudkan dalam bentuk sejumlah uang yang dibayarkan atas dasar satuan waktu tertentu. Metode ini biasanya tidak termasuk upah lembar.

b. Gaji

Dasar pembayaran metode upah ini adalah lama waktu mengerjakan suatu pekerjaan, atau dihitung menurut tingkat upah per jam, tanpa memperhatikan kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan. Dasar perhitungan upah lembur adalah kelebihan jam kerja buruh di atas jam kerja normal.

c. Upah Satuan

Pada metode ini upah yang dibayarkan kepada tenaga kerja menurut jumlah produk yang dihasilkan. Biasanya perusahaan menjamin adanya tingkat upah minimum. Metode upah secara ini dapat mendorong tenaga kerja untuk membuat barang dalam jumlah yang besar sehingga sering kali berakibat pada rendahnya kualitas.

d. Komisi

Merupakan sejumlah uang yang dibayarkan untuk setiap unit barang yang terjual dan bukannya unit yang diproduksi.

e. Premi

Merupakan upah yang diberikan kepada Tenaga Kerja karena bekerja di luar jam normal.

f. Tunjangan Tambahan

Untuk menarik Tenaga Kerja bersedia bekerja di perusahaan dalam waktu yang lama, sering kali memberikan tunjangan tambahan di luar upah yang biasa mereka terima seperti asuransi kesehatan, asuransi jiwa, dan tunjangan hari raya.

g. Bonus

Bonus adalah upah yang diterima tenaga kerja karena melebihi target produksi yang telah ditetapkan oleh perusahaan

#### 2.1.4 Fungsi Pemberian Kompensasi

Fungsi pemberian kompensasi menurut Susilo Martoyo (2000), adalah sebagai berikut :

a. Pengalokasian sumber daya manusia secara efisien.

Fungsi ini menunjukkan bahwa pemberian kompensasi yang cukup baik pada karyawan yang berprestasi baik, akan mendorong para karyawan untuk bekerja dengan lebih baik dan ke arah pekerjaan –pekerjaan yang lebih produktif.

b. Penggunaan sumber daya manusia secara lebih efisien dan efektif.

Dengan pemberian kompensasi yang tinggi kepada karyawan mengandung implikasi bahwa perusahaan akan menggunakan tenaga karyawannya termaksud dengan seefisien dan seefektif mungkin.

c. Mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi.

Sebagai akibat alokasi dan penggunaan sumber daya manusia dalam organisasi yang bersangkutan secara efisien dan efektif tersebut, maka dapat diharapkan bahwa system pemberian kompensasi tersebut secara tidak langsung ikut andil dalam mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi Negara secara keseluruhan.

### 2.1.5 Tujuan Pemberian Kompensasi

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2002), tujuan pemberian kompensasi (balas jasa) antara lain adalah :

- a. Ikatan Kerja Sama  
Dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerja sama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha/majikan wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- b. Kepuasan Kerja.  
Dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status social, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.
- c. Pengadaan efektif  
Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang qualified untuk perusahaan akan lebih mudah.
- d. Motivasi  
Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.
- e. Stabilitas Karyawan  
Dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompetitif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena turn-over relative kecil.
- f. Disiplin  
Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik dan akan menyadari serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
- g. Pengaruh serikat buruh  
Dengan program kompensasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya.



h. Pengaruh pemerintah

Jika program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum) maka intervensi pemerintah dapat dihindarkan.

## 2.2 Kinerja

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2006:67) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Motivasi karyawan untuk bekerja, mengembangkan kemampuan pribadi, dan meningkatkan kemampuan di masa depan dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangan. Kinerja karyawan menurut Henry Simamora (2004) adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam mencapai persyaratan pekerjaan yang diberikan. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu:

a. Tujuan

Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personal.

b. Ukuran

Ukuran dibutuhkan untuk mengetahui apakah seorang personal telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standart kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personal memegang peranan penting.

c. Penilaian

Penilaian kinerja reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personal. Tindakan ini akan membuat personal untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai.

Kinerja (*performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalahtafsirkan sebagai upaya (*effort*), yang mencerminkan energy yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Adapun indikator kinerja karyawan menurut Bambang guritno dan Waridin (2005) adalah sebagai berikut :

1. Mampu meningkatkan target pekerjaan
2. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan

### 2.2.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi ditempat kerja. Karyawan menginginkan dan memerlukan balikan dan berkenan dengan prestasi mereka dan penilaian menyediakan kesempatan untuk memberikan balikan kepada mereka. Jika kinerja tidak sesuai dengan standart, maka penilaian akan memberikan kesempatan untuk meninjau kemajuan karyawan dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja. Menurut Simamora (2004:338) , penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu.

Di dalam organisasi modern, penilaian kinerja merupakan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu berikutnya. Penilaian kinerja menjadi bisnis bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer, dan kondisi kepegawaian lainnya.

Menurut Hani Handoko (2001) pengukuran kinerja adalah usaha untuk merencanakan dan mengontrol proses pengelolaan pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan, penilaian prestasi kerja juga merupakan proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan diwaktu yang lalu atau untuk memprediksi prestasi kerja diwaktu yang akan datang dalam suatu organisasi.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target/sasaran yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan berkembang yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Hani Handoko (2001) menyebutkan bahwa penilaian kinerja terdiri dari 3 kriteria yaitu:

- a. Penilaian berdasarkan hasil yaitu penilaian yang didasarkan adanya target-target dan ukuranya spesifik serta dapat diukur.
- b. Penilaian berdasarkan perilaku yaitu penilaian perilaku-perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan.
- c. Penilaian berdasarkan *judgement* yaitu penilaian yang berdasarkan kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, koordinasi, pengetahuan pekerjaan dan keterampilan, kreativitas, semangat kerja, kepribadian, keramahan, integritas pribadi serta kesadaran dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan tugas.

### 2.2.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Mangkunegara (2006:10) mengemukakan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi. Secara lebih spesifik, tujuan dari penilaian kinerja adalah :

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.

- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan khusus, rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Mengenai manfaat penilaian kinerja, Handoko dan Srimulyo (1999:34-35)

mengemukakan:

- 1) Perbaikan prestasi kerja atau kinerja.  
Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer, dan department personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka untuk meningkatkan prestasi.
- 2) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi.  
Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- 3) Keputusan-keputusan penempatan  
Promosi dan transfer biasanya didasarkan atas prestasi kerja atau kinerja masa lalu atau antisipasinya.
- 4) Perencanaan kebutuhan latihan dan pengembangan.  
Prestasi kerja atau kinerja yang jelek mungkin menunjukkan perlunya latihan. Demikian pula sebaliknya, kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.
- 5) Perencanaan dan pengembangan karir.

Umpan balik prentasi mengarahkan keputusan-keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.

- 6) Mendeteksi penyimpangan proses *staffing*.

Prestasi kerja yang baik atau yang buruk adalah mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.

- 7) Melihat ketidakakuratan informasional.

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain sistim informasi manajemen personalia.

- 8) Mendeteksi kesalahan-kesalahan desain pekerjaan.

Prestasi kerja yang jelek mungkin merupakan tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.

- 9) Menjamin kesempatan kerja yang adil.

Penilaian prestasi kerja yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

- 10) Melihat tantangan-tantangan eksternal.

Kadang-kadang prestasi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan, dan masalah-masalah pribadi lainnya.

#### 2.2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Timpe (2002) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

- a. Kinerja baik dipengaruhi oleh dua factor:

1. Internal (pribadi), meliputi :

- a) Mempunyai kemampuan kerja yang tinggi.
- b) Mampu bekerja keras.

2. Eksternal (Lingkungan), meliputi :

- a) Pekerjaan yang mudah.
- b) Mempunyai nasib yang baik.

- c) Saling bekerjasama dengan baik antar sesama karyawan.
  - d) Mempunyai pimpinan yang baik.
- b. Kinerja jelek dipengaruhi oleh 2 faktor:
- 1. Internal (pribadi), meliputi :
    - a) Mempunyai kemampuan yang rendah.
    - b) Sedikit upaya dalam bekerja.
  - 2. Eksternal (Lingkungan), meliputi :
    - a) Pekerjaan sulit.
    - b) Nasib buruk.
    - c) Rekan-rekan kerja tidak produktif.
    - d) Pemimpin yang tidak simpatik.

### **2.3 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Salah satu tujuan utama karyawan bekerja adalah mendapatkan imbalan untuk mencukupi berbagai kebutuhan, sementara disisi perusahaan mereka membayar karyawan agar para karyawan bisa menjalankan pekerjaan sesuai dengan keinginan dan harapan perusahaan dengan tujuan utama maupun memajukan jalannya usaha perusahaan. Malayu S.P. Hasibuan (2002) mengatakan bahwa tujuan pemberian kompensasi antara lain adalah untuk kepuasan kerja karyawan yang nantinya akan menjaga stabilitas karyawan itu sendiri sehingga bias menekan angka turn-over. Pemberian kompensasi yang lebih layak dan diterima oleh karyawan karena sesuai dengan tenaga dan kemampuan yang dikeluarkan serta menghargai kerja keras karyawan, maka karyawan akan lebih bersikap professional dengan bekerja secara bersungguh-sungguh dan melakukan berbagai upaya agar bisa mencapai hasil kerja yang lebih baik sehingga kinerjanya bisa lebih meningkat. Dengan kinerja yang lebih baik tentu akan memajukan jalannya usaha perusahaan.

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

##### 3.1 Sejarah berdirinya PDAM Kabupaten Jember

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember merupakan salah satu perusahaan daerah Kabupaten Jember dengan kegiatan pokok yaitu melayani dan menyediakan air bersih kepada masyarakat melalui sistim perpipaan. Perusahaan Daerah Air Minum didirikan mulai tahap proses yang panjang dimana awal mula pendiriannya pertama kali pada tahun 1930. Sarana yang dibangun meliputi :

- a. 1 Menara Air Pasar Tanjung.
- b. 2 Sumber Bor dengan Kapasitas 1,05 It/detik dan 2,35 It/detik.
- c. 1 Pompa Listrik.
- d. Pelanggan Yang ada Sekitar 500 Sambungan.

Perusahaan penyediaan Air Minum waktu itu diberi nama *Water Leiding Bedrijt Te Djember*. Pada tahun 1945 setelah perang kemerdekaan, pengusaha Sarana Air Minum beralih kepada Pemerintah Republik Indonesia (PEMDA Jember), oleh Pemerintah Daerah Tingkat II Jember diberi nama **PERUSAHAAN SALURAN AIR MINUM (PSAM)**.

Pada tahun 1946 dibangun *Bround Captring* untuk menampung mata air dikelurahan Kebun Agung. Sehingga dapat mensupply air 40 It/detik pada musim hujan dan 30 It/detik pada musim kemarau, sumber tersebut diberi nama sumber Telas.

Pada Tahun 1972 Pemerintah Daerah membentuk Sub Direktorat Pendapatan Daerah Jember yang menyatakan **PSAM** beradiah dibawahnya

Pada Tahun 1975, berdasarkan Peraturan Daerah (**PERDA**) No.4 tahun 1975 didirikan Perusahaan Daerah Air Minum Jember, Sebagai kelanjutan dari Perda Pendirian, pada Tahun 1980 dilakukan pemisahan kekayaan pemerintah daerah senilai Rp. 454.630.950.00 berupa;

- 1) Sumber Bor di wilayah Kotib (Jl. A. Yani, Jl. Trunojoyo, Jl. Kenanga, Sumur Bor Condro, Sumur Bor Kaliwates).
- 2) Water Touren dipasar Tanjung 12
- 3) Sumur Bor dipasar Mangli
- 4) Sumur Bor dipasar Balung
- 5) Sumur Bor di tanggul
- 6) Sumur Bor di Bangsalsari
- 7) Sumur Bor Di Rambipuji
- 8) Sumber Mata Air
- 9) Jaringan Pipa Pelayanan
- 10) Pelanggan 1.883 sambungan

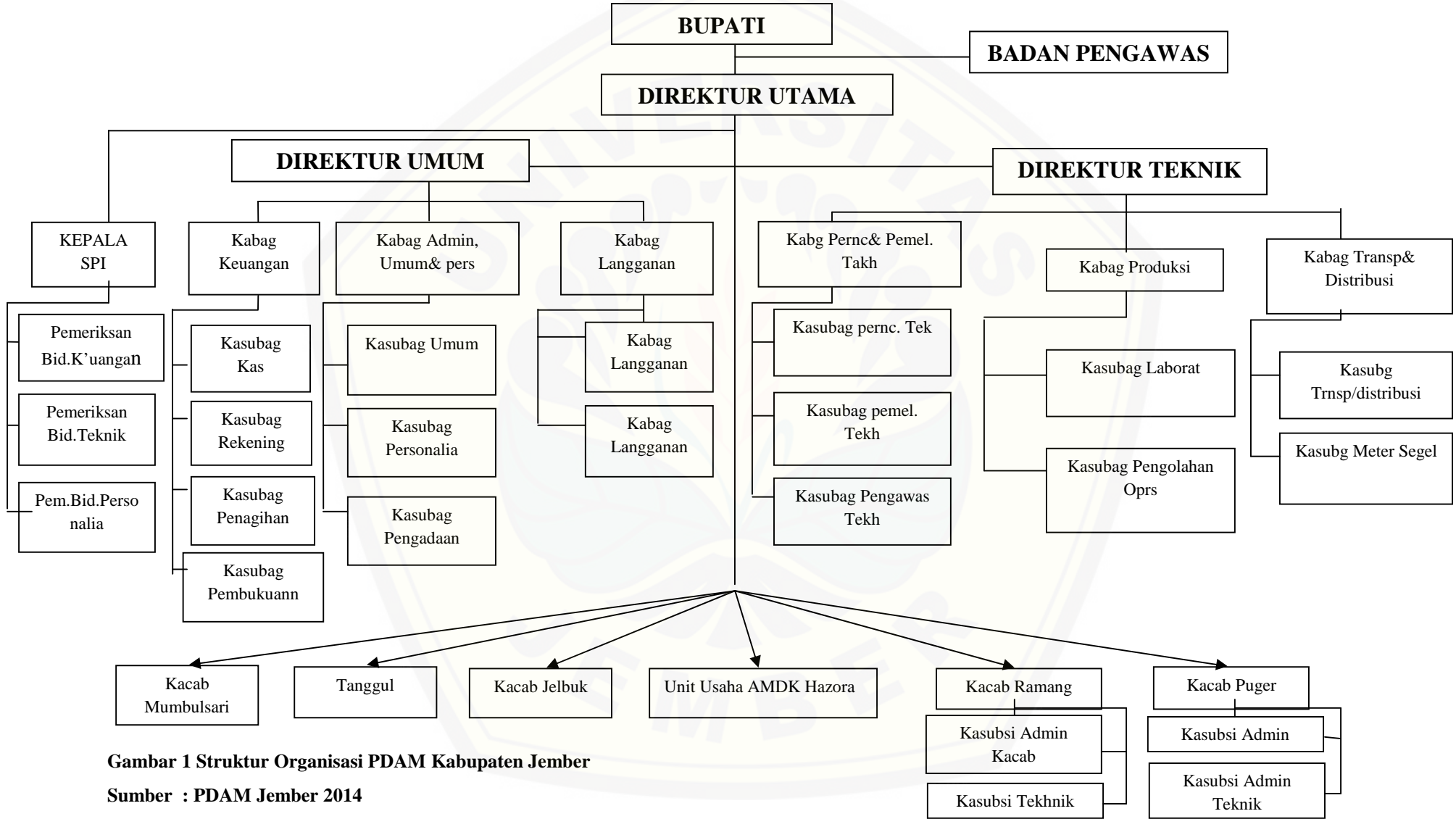
### 3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka bagan bagian-bagian yang ada dalam organisasi disusun dengan tujuan untuk memperjelas dan mempertegas pembagian kerja hak serta wewenang. Suatu organisasi yang mempunyai struktur organisasi yang jelas dapat melaksanakan aktifitasnya dengan lebih terarah dan terencana, sehingga kesatuan kerja yang efektif dan efisien dapat terwujud guna mencapai tujuan organisasi/perusahaan yang telah ditetapkan.

Struktur organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember sudah ditetapkan pemerintah struktur organisasi “*Garis*” atau “*Line*”. Struktur organisasi “*garis*” atau “*line*” adalah setiap pegawai hanya mempunyai dan bertanggung jawab kepada satu orang atasan seara langsung. Rantai Pemerintah yang ada dalam struktur organisasi garis line dan mengalir ke bawah melaluitingkatan-tingkatan manajerial. Struktur organisasi PDAM dapat dilihat pada bagan struktur organisasi PDAM Jember.



**STRUKTUR  
ORGANISASI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KABUPATEN JEMBER**



**Gambar 1 Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Jember**

Sumber : PDAM Jember 2014

### 3.3 Tata Kerja PDAM Jember

Berdasarkan struktur organisasi garis dan staf diatas, Susunan organisasi dan tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember, diputuskan oleh Bupati Jember. Seperti disebutkan diatas, yang memiliki tugasnya masing- masing seperti disebutkan dibawah ini :

a. Badan Pengawas

adalah aparat pelaksana kewenangan Bupati Kepala Daerah tingkat II dibidang pengawasan, pembinaan, pengembangan dan pengendalian Perusahaan Daerah sebagaimana dimaksud dalam peraturan Daerah Kabupaten tingkat II Jember nomor 4 tahun 1975 dan peraturan Daerah nomor 27 tahun 1992 tentang pendirian PDAM Kabupaten Jember.

b. Direksi yang terdiri dari :

1. Direktur Utama.

Direktur Utama mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Memimpin PDAM menurut wewenang berdasarkan peraturan daerah, menyangkut perencanaan, penguasaan, pengurusan, dan pengembangan PDAM secara berhasil guna mencapai tujuannya;
- b. Menetapkan rencana kerja Perusahaan Daerah Air Minum beserta pedoman pelaksanaannya yang disetujui oleh Badan Pengurus;
- c. Memimpin dan mengawasi penyelenggaraan Perusahaan Daerah Air Minum;
- d. Menetapkan kebijakan tentang pembinaan, pengurusan, penguasaan dan pengembangan unit-unit Perusahaan Daerah Air Minum;
- e. Menyampaikan laporan dan tanggung jawab pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum kepada Badan Pengawas;
- f. Membina keterampilan dan kesejahteraan para karyawan Perusahaan Daerah Air Minum;
- g. Memelihara ketentraman dan keamanan dalam Perusahaan Daerah Air Minum;

- h. Bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pembayaran dana pembangunan daerah;
  - i. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Direktur Bidang Umum dan Direktur Bidang Teknis;
  - j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Badan Pengawas;
- Dalam menjalankan tugasnya Direktur Utama bertanggung jawab kepada Bupati Kepala Daerah.

2. Direktur Bidang Umum.

Direktur Bidang Umum mempunyai tugas :

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan;
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan peralatan perlengkapan;
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kelayakan perusahaan;
- d. Mengendalikan uang pendapatan hasil pengalihan rekening penggunaan air dari langganan;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.

Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Umum bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

3. Direktur Bidang Teknik

Direktur Bidang Teknik mempunyai tugas :

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang perencanaan, teknik, produksi, distribusi dan peralatan teknik;
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instansi produksi, sumber air dan sumber mata air tanah;
- c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan penguji peralatan teknik dan bahan-bahan kimia;

- d. Melaksanakan menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama;

Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Teknik bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

- c. Kepala Bagian terdiri dari :

1. Kabag. Administrasi Umum dan Personalia mempunyai beberapa bagian yang terdiri dari:

- a. Sub Bagian Umum terdiri dari:

1. Sub bagian personalia,
2. Sun bagian pengadaan.

- b. Sub Bagian Umum mempunyai tugas:

1. Memimpin sub bagian umum;
2. Mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan yang dilaksanakan oleh pelaksana sub bagian umum;
3. Mengawasi dan bertanggung jawab atas pengetikan surat, mengagendakan surat, pengelolaan perpustakaan;
4. Mengkordinir dan mengawasi penyajian data/laporan kemajuan perusahaan;
5. Mendistribusikan laporan manajemen kesetiap bagian, badan pengawas, instansi pembina, instansi dan sebagainya;
6. Mengawasi persiapan rapat, pertemuan, upacara, peringatan besar, serta segala perlengkapannya yang dibutuhkan;
7. Mengkoordinir pemeliharaan sarana kantor, ketertiban kebersihan, kerapian, keindahan, keamanan dilingkungan perusahaan;
8. Menyusun segala bentuk pengumuman, yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk seluruh pegawai;
9. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan olah raga, kesenian dan kerohanian yang diselenggarakan oleh perusahaan;

10. Melaksanakan setiap tugas yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi umum dan personalia.
- c. Sub Bagian Personalia mempunyai tugas:
1. Memimpin sub bagian personalia;
  2. Mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan yang dilaksanakan oleh pelaksana sub bagian personalia;
  3. Melaksanakan penerimaan pegawai baru, mengelola surat lamaran calon pegawai, mengadakan testing, perjanjian kerja, mengadakan latihan untuk pegawai yang bersangkutan dan penempatannya;
  4. Mengawasi dan menyimpan daftar hadir pegawai;
  5. Melaksanakan pembuatan daftar gaji pegawai, sesuai dengan jadwal dan peraturan yang berlaku;
  6. Melaksanakan pembuatan administrasi dari data mengenai kepegawaian antara lain: jumlah pegawai, pengangkatan dan pemberhentian pegawai, kenaikan pangkat dan gaji berkala, promosi pegawai, pendidikan dan latihan pegawai, daftar urutan kepangkatan, pensiun pegawai, daftar dan jadwal pemeriksaan kesehatan pegawai, dan sebagainya;
  7. Mengkoordinir pelaksanaan pengembangan kemampuan pegawai;
  8. Melaksanakan pembuatan daftar usulan kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, mutasi pegawai, cuti bagi pegawai, SPPD, dan sebagainya;
  9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian administrasi umum dan personalia.
- d. Sub bagian pengadaan mempunyai tugas :
1. Memimpin sub bagian pengadaan;
  2. Dilaksanakan oleh pelaksana sub bagian pengadaan;

3. Mengadakan pembelian alat atau barang keperluan perusahaan daerah agar tetap tersedia jika diminta;
  4. Meneliti syarat-syarat administrasi pembelian berupa surat pesanan, surat perintah kerja, surat pengiriman barang, kontrak, dan faktur pajak;
  5. Menerima dan mengecek, barang dari *supplier*/penjualan dalam keadaan baik sesuai dengan surat pengiriman barang;
  6. Mengatur, menyimpan dan menyelenggarakan pemeliharaan dan pengamanan barang dan gudang;
  7. Mengeluarkan barang-barang berdasarkan bukti-bukti pengeluaran barang yang telah ditinjau oleh pejabat yang berwenang dan pencatatan pengembalian barang;
  8. Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan administrasi gudang, pembuatan buku bantu gudang;
  9. Membuat laporan bulanan mengenai keadaan barang pada setiap akhir bulan; melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian administrasi umum dan personalia.
2. Kabag. Keuangan mempunyai empat sub.bagian yang terdiri dari:
- a. Sub bagian kas  
Sub bagian kas mempunyai tugas:
    1. Menerima hasil tagihan rekening dari penagih;
    2. Penyetoran hasil tagihan ke bank perusahaan paling lambat pada hari berikutnya;
    3. Melaksanakan pembayaran-pembayaran dan penerimaan berdasarkan bukti yang ada;
    4. Memeriksa kembali kelengkapan voucher-voucher dengan dokumen pendukungnya yang akan dibuatkan ceknya;
    5. Melaksanakan seluruh transaksi bank;

6. Membuat cek untuk semua pengeluaran perusahaan, sesuai dengan cek voucher beserta dokumen pendukungnya yang telah disetujui Direktur Utama;
  7. Membuat cek untuk pengisian kembali kas kecil pada waktu saldo minimal 10%;
  8. Memberikan cap tanda lunas kepada semua voucher yang telah dibayar beserta dokumen-dokumen pendukungnya;
  9. Membukukan semua penerimaan dan pengeluaran kas;
  10. Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran kas;
  11. Memantau pengelolaan kas kecil;
  12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan;
- b. Sub bagian penagihan
- Sub bagian penagihan mempunyai tugas:
1. Mengkoordinasikan penagihan rekening menurut jadwal dan wilayah dari masing-masing penagih;
  2. Menerima rekening yang akan ditagih;
  3. Mencocokkan laporan penagihan dengan keuangan yang akan disetor ke Kas;
  4. Menyetorkan hasil penagihan ke Kas;
  5. Mengusulkan pemutusan sambungan langganan bagi para pelanggan yang menunggak pembayaran rekening airnya;
  6. Menyusun daftar saldo rekening;
  7. Membuat atau menyusun efisien penagihan;
  8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan;
- c. Sub bagian pembukuan
- Sub bagian pembukuan mempunyai tugas:

1. Memimpin dan mengatur pembagian kerja untuk pemegang jurnal, pemegang sub buku besar, pemegang buku bantu biaya dan pendapatan;
  2. Mengadakan verifikasi terhadap semua bukti-bukti yang akan dibukukan;
  3. Membuat cek voucher yang dilengkapi bukti yang ada;
  4. Mengirimkan cek voucher yang siap dibayar/jatuh tempo ke sub bagian kas;
  5. Memantau penutup/rekapitulasi semua jurnal per akhir periode serta mencatat kedalam buku besar;
  6. Membuat rincian biaya/perkiraan terhadap RKK setiap ada pengajuan/pengisian dana kas kecil;
  7. Menyusun rekonsiliasi bank agar ada penyesuaian jumlah antara RC bank dengan buku bank perusahaan;
  8. Menyusun penyajian laporan manajemen tentang operasional perusahaan tiap periode yang ditentukan;
  9. Memantau kesesuaian saldo buku bantu/daftar saldo buku besar tiap akhir periode yang ditentukan;
  10. Menyusun dan menyajikan umur piutang yang telah disesuaikan dengan rekening opname tiap tahun untuk memudahkan dalam perhitungan pengisian piutang dan kondisi piutang yang ada;
  11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan;
- d. Sub bagian rekening.
- Sub bagian rekening mempunyai tugas:
1. Melaksanakan pembuatan rekening tagihan bagi pelanggan;
  2. Mencatat jumlah tagihan pada para pelanggan, sesuai hasil pembacaan meter;



3. Menyerahkan data rekening pada koordinator computer yang telah ditunjuk oleh pimpinan Perusahaan dalam rangka pembuatan rekening air dan DRD (Daftar Rekening yang akan Ditagih);
  4. Meneliti hasil pembuatan rekening air, DRD (Daftar Rekening yang akan Ditagih) sesuai dengan kubikasi pemakaian dan tarif air;
  5. Menyerahkan rekening air dan DRD (Daftar Rekening yang akan Ditagih), DRD (Daftar Rekening yang akan Ditagih) yang telah selesai kepada Direktur Bidang Umum melalui Kepala Bagian Keuangan untuk dimintakan tanda tangan;
  6. Menyerahkan rekening yang telah selesai ditanda tangani oleh Direktur Bagian Umum kepada Sub Bagian Kas dan Sub Bagian Penagihan;
  7. Membuat laporan pelaksanaan tugas setiap periode yang telah ditentukan;
  8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan;
3. Kabag. Langgan mempunyai tugas:
- a. Melaksanakan penyaluran meter air dan memeriksa data penggunaan air berdasarkan meter;
  - b. Menyelenggarakan pemasangan, pelayanan langganan dan mengurus penagihan rekening langganan;
  - c. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan, pengelolaan data pelanggan;
  - d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air, pengendalian meter air dan administrasi meter air;
  - e. Melaksanakan tugas-tugas lain diberikan oleh Direktur Bidang Umum;

Bagian langganan dipimpin oleh seorang kepala bagian yang bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Umum.

4. Kabag. Transmisi dan Distribusi mempunyai tugas :
  - a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dan rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani perbaikan akibat gangguan;
  - b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa/jaringan, pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan;
  - c. Mengkoordinir dan melaksanakan pemasangan sambungan baru untuk pelanggan;
  - d. Meneliti sambungan-sambungan pipa yang resmi;
  - e. Mengatur dan mengkoordinir pengujian meter air yang baru;
  - f. Menyusun rencana penggantian meter yang rusak serta pemeliharannya;
  - g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik;

Bagian Transmisi dan Distribusi dipimpin oleh seorang kepala bagian, yang dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Bidang Teknik.

5. Kabag Produksi memiliki sub bagiannya, yang terdiri dari :
  - a. Sub Bagian Pengelolaan dan Operasional,
  - b. Sub Bagian Laboratorium.
    - a. Sub Bagian Pengelolaan dan Operasional mempunyai tugas :
      1. Mengatur jadwal kegiatan dan operasi instalasi pengolahan air dan mengawasi pelaksanaannya sesuai dengan produksi yang dibutuhkan;
      2. Mengawasi proses pengolahan air dan pelaksanaan pekerjaan pembersihan dan perawatan ascelator, bak kaporit, pencucian saringan dan alat-alat lain menurut jadwal yang ditentukan;

3. Menentukan jadwal- jadwal pemompaan dan operasi pengolahan air untuk operator air untuk operator yang dilaksanakan secara bergilir;
4. Menentukan jadwal pelaksanaan inpeksi sepanjang sistem perpipaan utama, mengawasi pekerja perbaikan bila ditemukan kebocoran yang dapat ditangani sendiri atau melaporkan dengan segera kepada Kepala Bagian Transmisi/Distribusi penyambungan untuk minta bantuan perbaikannya;
5. Memberi laporan dengan segera kepada Sub Bagian Pemeliharaan bila terjadi gangguan- gangguan atau kerusakan pada mesin- mesin pompa genset, bangunan- bangunan instalasi dan peralatan- peralatan lain agar segera diperbaiki;
6. Mengawasi penggunaan dan pencampuran bahan-bahan kimia;
7. Memelihara administrasi atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan dan catatan data produksi air, dan membuat laporan- laporan yang ditentukan;
8. Menjaga kebersihan dan kelestarian instalasi pengolahan dan sumber air agar daerah sekelilingnya selalu dalam keadaan bersih;
9. Memonitor pelaksanaan pekerjaan instalasi pengelolaan dan sumber air;
10. Menjaga agar persediaan bahan untuk keperluan pengelolaan selalu dalam keadaan cukup hingga tidak mengganggu kelancaran produksi;
11. Memeriksa apakah selalu dilaksanakan pencatatan-pencatatan yang cukup mengenai operasi instalasi kualitas air dan produksi air;
12. Melaksanakan tugas-tugas lain dibidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Produksi.

- b. Sub Bagian Laboratorium mempunyai tugas:
  1. Mengkordinir pekerjaan-pekerjaan petugas laboratorium;
  2. Mengadakan kegiatan penelitian dan analisa kimia terdapat kualitas air dan sumber-sumber air sebelum dan sesudah diolah;
  3. Menentukan dan mengawasi pemakaian bahan untuk air yang diproduksi;
  4. Mengetes bahwa kualitas air yang diolah sudah sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan oleh Dinas Kesehatan atau Lembaga lainnya;
  5. Memelihara dan menyimpan catatan-catatan analisa air;
  6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Produksi.
6. Kabag. Transmisi dan Distribusi memiliki sub bagiannya, yang terdiri dari:
  - a. Sub Bagian Transmisi dan Distribusi,
  - b. Sub Bagian Meter Segel,
    - a. Sub bagian Transmisi dan Distribusi mempunyai tugas :
      1. Melaksanakan pengoperasian dan memeriksa jaringan pipa transmisi distribusi agar berjalan dengan baik sehingga pendistribusian air berjalan lancar sampai langganan;
      2. Mengerjakan dan memelihara jaringan-jaringan pipa transmisi distribusi dan pipa-pipa lainnya.
      3. Mengkoordinir dan melaksanakan sambungan baru untuk pelanggan.
      4. Menerima surat pemutusan sambungan langganan atau surat penyambungan kembali berlangganan air minum dari Kepala Bagian Hubungan Langganan.

5. Melaksanakan pemutusan sambungan dinas atau menyambung kembali sambungan dinas berdasarkan Surat Perintah Kerja dari Direktur Bidang Teknik.
6. Mencari, meneliti tempat-tempat kebocoran serta penyebabnya dan membuat laporan untuk perbaikannya.
7. Memeriksa jalut-jalur transmisi, distribusi dan sambungan dinas secara periodic.
8. Membuat jadwal tukang pipa atau juru pipa dan pelaksanaan pekerjaan selesai menurut jadwal dan kontrak lapangan betul-betul dilaksanakan, agar kebocoran/kerusakan dapat dapat segera diperbaiki mungkin.
9. Mengarahkan dan mengawasi juru pipa dalam melaksanakan pekerjaannya seperti: pasang fitting-fitting sambungan langganan, perbaiki kebocoran dan pekerjaan lainnya.
10. Mengontrol jalannya distribusi air, masuk dan keluar dari reservoir, tekanannya cukup baik dan merata keseluruhan wilayah.
11. Bekerjasama dengan Sub Bagian Pemeliharaan dalam melaksanakan perbaikan fitting-fitting, pipa-pipa serta kebocoran lainnya.
12. Mengembalikan material yang tidak terpakai atau kelebihan ke Gudang Perusahaan.
13. Mengatur dan mengkoordinir pembersihan reservoir secara periodik.
14. Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi.

- b. Sub bagian meter segel memiliki tugas :
1. Menguji dan memeriksa meter air yang akan dipasang pada sambungan langganan dan memperbaiki seluruh meter air yang rusak.
  2. Memasang segel pada seluruh meter air langganan, baik yang dipasang maupun tidak diadakan perbaikan.
  3. Menerima laporan dari Sub Bagian Pembaca Metertentang meter-meter air yang rusak, tidak berfungsi secara normal, kabur atau tidak terbaca dan segera melakukan persiapan untuk perbaikan.
  4. Melaksanakan informasi perbaikan, pemeliharaan dan perawatan seluruh meter air.
  5. Memberikan informasi tentang kelemahan dari pada meter air serta adanya penambahan jumlah kran pada langganan atau saluran air yang dirubah tidak seizing Perusahaan kepada Kepala Bagian Transmisi Distribusi Penyambungan.
  6. Membuat jadwal kegiatan pengecekan saluran meter air menurut wilayah masing-masing pelanggan.
  7. Menerima laporan hasil pengecekan dan segera mengadakan perbaikan atau mengambil tindakan yang tepat.
  8. Menerima surat pemutusan sambungan langganan air minum dari bagian Hubungan Langganan berdasarkan data-data dari pengolahan rekening.
  9. Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidang yang diberikan oleh Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi.

7. Kabag. Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik mempunyai tugas:
- a. Mengadakan persediaan cadangan air minum guna keperluan distribusi.
  - b. Merencanakan pengadaan teknik bangunan air minum serta mengendalikan kualitas dan kuantitas termasuk menjamin rencana kebutuhan.
  - c. Mengadakan penyediaan sarana air minum untuk program-program pengembangan dan pengawasan pendistribusian.
  - d. Membantu dan mengajukan saran-saran pertimbangan kepada Direksi
  - e. Mengurus perbekalan material dan peralatan teknik.
  - f. Mengetest, meneliti peralatan teknik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
  - g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik.

Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik, dipimpin oleh kepala bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Teknik.

8. Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik terdiri dari tiga sub bagian yaitu:

1. Sub bagian perencanaan,
2. Sub bagian pengawasan,
3. Sub bagian pemeliharaan,
1. Sub bagian perencanaan mempunyai tugas :
  - a. Mengatur pembagian pekerjaan untuk pelaksanaan-pelaksanaan dalam Sub Bagian ini.
  - b. Mengkoordinir, mengawasi pembuatan gambar-gambar oleh juru gambar seperti gedung-gedung kantor, jaringan pipa, pipa dinas, sambungan baru dan gambaran-gambaran lainnya yang diperlukan perusahaan.

- c. Menentukan jumlah keperluan untuk pelaksanaan seluruh macam pekerjaan dan kualitas barang-barang serta bahan-bahan yang diperlukan.
  - d. Mengikuti perkembangan pembangunan proyek yang sedang dikerjakan baik yang dikerjakan oleh perusahaan maupun yang diserahkan kepada kontraktor.
  - e. Menyimpan semua gambaran-gambaran bangunan umum, bangunan instalasi dan seluruh jaringan perpipaan.
  - f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik.
2. Sub bagian pengawasan mempunyai tugas:
- a. Mengatur pembagian kerja untuk pengawas lapangan atau pengawas konstruksi.
  - b. Mengkoordinir pengawasan semua kegiatan-kegiatan konstruksi dan pelaksanaan pekerjaan yang ditangani langsung oleh Perusahaan dan Pihak lain.
  - c. Melakukan pemeriksaan dan penilaian terhadap pelaksanaan pekerjaan yang diserahkan perusahaan kepada pihak lain dan yang dilaksanakan Perusahaan.
  - d. Melakukan pengawasan terhadap setiap tahap-tahap pekerjaan sesuai dengan rencana dan gambaran spesifikasi material.
  - e. Menyetujui dan melaporkan kepada Bagian Perencanaan Teknik atas pekerjaan yang telah diselesaikan.
  - f. Melakukan pemeriksaan teknis atas semua penyambungan air.
  - g. Melaksanakan setiap tugas yang diberikan oleh kepala bagian perencanaan dan pemeliharaan teknik.
3. Sub bagian pemeliharaan mempunyai tugas:
- a. Melaksanakan pemeliharaan gedung-gedung, halaman kantor, kendaraan dan seluruh peralatan perusahaan.



- b. Memeriksa dan merevisi kendaraan-kendaraan perusahaan.
  - c. Mengumpulkan dan mencatat peralatan-peralatan pada waktu perbaikan pada masing-masing Sub Bagian.
  - d. Mengatur jadwal pemeriksaan berkala terhadap kemungkinan kerusakan yang terjadi.
  - e. Bekerjasama dengan bagian/Sub Bagian Lain mengenai pemeliharaan dari gedung-gedung, halaman kantor, kendaraan, fasilitas produksi transmisi dan Direksi Penyambungan serta peralatan perbaikan.
9. Kepala Satuan Pengawas Internal mempunyai tugas:
- a. Membantu direktur Utama dalam mengadakan penilaian atas sistem pengendalian dan pengolahan manajemen, pelaksanaan serta memberikan saran perbaikannya;
  - b. Melakukan auditing internal;
  - c. Menyusun laporan audit;
  - Kepala Cabang terdiri dari:
    - a. Kacab.Rambipuji,
    - b. Kacab.Mumbul Sari,
    - c. Kacab.Tanggul,
    - d. Kacab.Puger,
    - e. Kacab.Jelbuk,
    - f. Kasubag. di bawah Kepala Bagian,
    - g. Kasubsi di bawah Kepala Cabang,

Cabang Perusahaan Daerah Air Minum adalah satuan kerja di wilayah yang mempunyai tugas membantu Direktur Utama, dalam menyelenggarakan perusahaan di daerah kerjanya masing-masing, serta melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama. Cabang Perusahaan Daerah dipimpin oleh kepala cabang yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur

Utama.Melaksanakan tugas-tugas lain di bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan pemeliharaan Teknik.

### **3.4 Kegiatan Pokok Perusahaan**

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan Usaha milik Pemerintah Daerah sebagai suatu alat kelengkapan otonomi daerah.Perusahaan Daerah Air Minum merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang penyedia air minum bersih.Perusahaan Daerah Air Minum ini dipimpin oleh Direksi dibawah pengawas suatu badan pengawas.Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana disebutkan diatas, Perusahaan Daerah Air Minum melakukan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Pelayanan umum/jasa,
- b. Menyelenggarakan pemanfaatan umum,
- c. Memupuk pendapatan,

Dengan melihat kondisi PDAM Jember didalam mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan perlu didukung strategi pengelolaan perusahaan yang harus dijalankan melalui program-program kerja pada tiap bidanya.

- a. Bidang Teknik (Produksi dan Distribusi)
  1. Secara bertahap melakukan penggantian unit produksi dari sumur bor menjadi sumber mata air/gravitasi dengan cara memanfaatkan sumber-sumber mata air yang berada disekitar wilayah pelayanan.
  2. Menambah kapasitas debit produksi dengan mencari sumber mata air baru hingga sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan seiring pertumbuhan penduduk.
  3. Mengurangi biaya operasi dengan penyesuaian daya listrik dengan kapasitas debit yang ada.
  4. Menekan kehilangan air hingga dibawah batas toleransi.

b. Bidang Pelayanan

1. Meningkatkan kualitas pelayanan,
2. Memperkecil jumlah pengaduan pelanggan dan penanganan pengaduan secara cepat dan tepat,
3. Menjaga kontinuitas distribusi air,
4. Mengadakan temu pelanggan guna mendengarkan problem dan keluhan langsung dari pelanggan terpilih, sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
5. Memberikan pelayanan terpadu sebagai komitmen untuk optimalisasi dari sumber daya (*resources*) yang ada dengan program “JEMBER TELISA” (Jember Maju Bersama Telepon Listrik Air) yang bertujuan untuk menjalin kerjasama yang saling menguntungkan (sinergi) ketiga pihak (PT Telkom, PT PLN, dan PDAM Jember) dalam meningkatkan layanan informasi telepon, listrik, air serta layanan kepada masyarakat dan internal masing-masing perusahaan. TELISA juga bertujuan untuk memberikan pelayanan terpadu sebagai komitmen optimalisasi sumber daya yang ada,
6. Mengadakan survey kepuasan pelanggan (SKP) dan bermanfaat baik kedalam maupun keluar,

Kedalam :

- a. Membantu mengidentifikasikan secara spesifik daerah pelayanan PDAM yang membutuhkan pengembangan.
- b. Membantu pengembangan pelayanan secara geografis.
- c. Perluasan pelayanan untuk sarana wilayah tertentu dan lain-lain.

Keluar :

- a. Membantu menetapkan hubungan dengan pelanggan,
- b. Mengetahui secara jelas keluhan pelanggan dilapangan dan lain-lain.

- c. Bidang Keuangan dan Kekayaan (Asset)
1. Melakukan penyesuaian tariff dan pengembangan klasifikasi golongan pelanggan sehingga mencapai komposisi 35% harga jual air sama dengan harga pokok penjualan dan 65% harga jual air diatas harga pokok penjualan,
  2. Memperhitungkan beban tetap pelanggan berdasarkan beban tetap yang menjadi tanggungan PDAM,
  3. Mengajukan permohonan bantuan dalam bentuk hibah dari pemerintah sebagai upaya untuk penambahan asset,
  4. Pengendalian biaya operasional dan non operasional,
  5. Meningkatkan likuiditas perusahaan dengan focus pengendalian kas.
- d. Bidang Organisasi dan Sumber Daya Manusia
1. Meningkatkan semangat kerja karyawan dengan cara:
    - 1) Menata kembali sistem penilaian prestasi kerja karyawan, sehingga mampu membedakan karyawan yang berprestasi/produktif, dengan demikian iklim kerja yang kondusif akan terbentuk,
    - 2) Penataan kembali struktur organisasi jabatan yang berlaku intern sebagai dasar pertimbangan pengangkatan karyawan terhadap suatu jabatan.
  2. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan penambahan pendapatan dengan metode insentif dan lainnya yang didasarkan pada pertimbangan prestasi.
  3. Meningkatkan kemampuan profesional sesuai tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai visi perusahaan yang mengutamakan pelayanan.

Dibawah ini beberapa aktivitas yang sudah dilakukan dalam upaya mewujudkan “Pelayanan Prima”:

- a. Memperbaiki bentuk tampilan kantor,
- b. Memperbaiki tampilan karyawan (pembaharuan pakaian dinas),

- c. Memperbaiki cara pelayanan oleh karyawan kepada pelanggan (diberi pengetahuan khusus),
- d. Menyediakan sarana komunikasi yang memadai untuk kegiatan operasional,
- e. Pengadaan faximile dengan nomor: 0331 -425462
- f. Membuka layanan informasi rekening air via telepon: 286666
- g. Melayani pengaduan pelanggan hingga jam 21.00 WIB,
- h. Menyediakan buku petunjuk bagi pelanggan,
- i. Membuat jingle pemakaian air bagi pelanggan,
- j. Mengaplikasikan manajemen perubahan (dari ketergantungan menjadi saling tergantung)
- k. Membuka lebih luas kesempatan berkreaitif dan inovatif untuk kepeintinagn perusahaan.
- l. Menata kembali sistem penilaian kinerja karyawan,
- m. Membuka line pengaduan melalui nomor telepon: 482700 hingga pukul 21.00 WIB,
- n. Pelaksanaan SKP (Surve Kepuasan Pelanggan)
- o. Menjalin kerjasama secara sinergi dengan PT. Telkom dan PT. PLN dalam wadah “JEMBER TELISA” (Jembatan Maju Bersama Telepon Listrik Air),
- p. Pelaksanaan Talk show dan Temu Pelanggan “JEMBER TELISA”
- q. Penyedia sarana email:
- r. Penambahan loket tempat pembayaran rekening air antara lain: via Koperasi Serba Usaha (KSU) “Al-Baitu Amin” Jember, dan loket melalui auto-debet atau giral di Bank Niaga cabang Jember,
- s. Air Minum Dalam Kemasan (AMDK Hazora)
- t. Perubahan layanan pembayaran rekening air secara off-line yang sudah diterapkan pada loket-loket: loket “JEMBER TELISA”, loket di Bank Jatim Jember, dan loket di PDAM Jember sendiri.