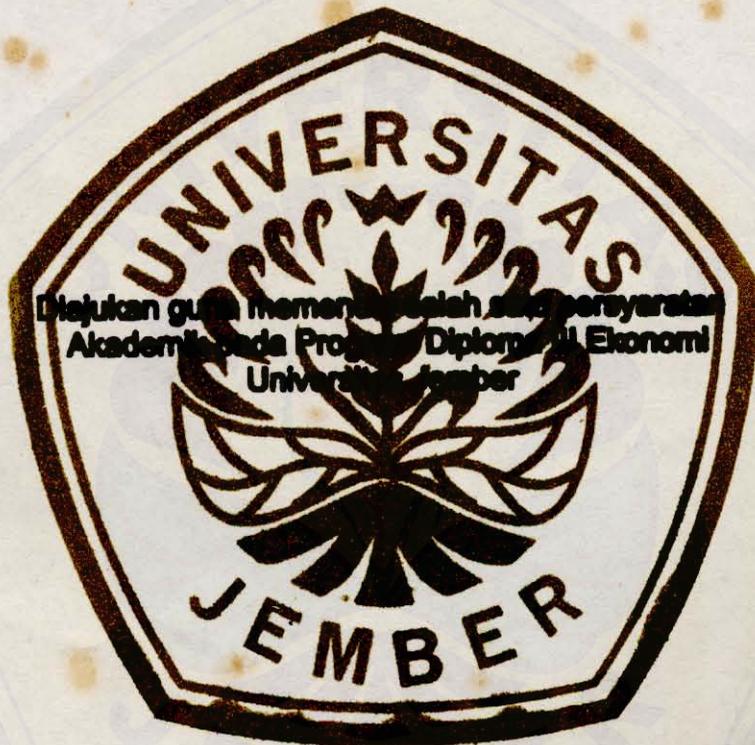




**LAPORAN
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN TERHADAP
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM JEMBER**

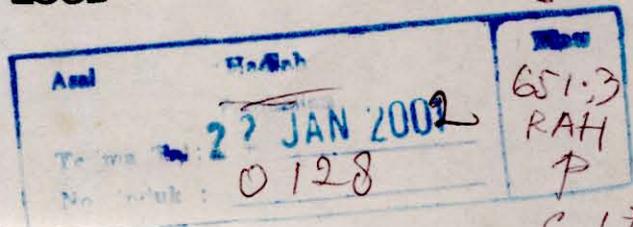


Oleh :

Wahyu Sivi Rahmadi

NIM : 970803101115/AP.

**PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER
2002**



JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Wahyu Siwi Rahmadi
N. I. M. : 970803101115
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

3 Januari 2002

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

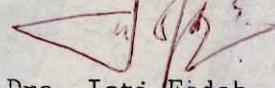
Ketua,



Tatang Ari G., M.Buss.Acc.Ph.D.

NIP. 131 960 488

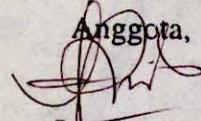
Sekretaris,



Dra. Isti Fadah, M.Si.

NIP. 131 877 448

Anggota,



Dra. Riniati, MP.

NIP. 131 624 477

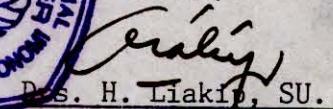


Mengetahui/Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi

Dekan,



H. Liakip, SU.

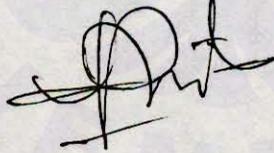
NIP. 130 531 976

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN
PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : WAHYU SIWI RAHMADI
NIM : 97 0803101115
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Jember
Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Terhadap Pelanggan
Pada Perusahaan Daerah Air Minum Jember

Disahkan di : Jember
Pada Tanggal : 29 Nopember 2001
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing



Dra. RINIATI, MP

NIP. 131 624 477

MOTTO

"Masa depan harus dipikirkan, direncanakan, dan dipersiapkan sebaik-baiknya, tetapi jangan sekali-kali anda khawatir akan hari esok"

(Dale Carnegie)

"Seribu kali lebih baik untuk memiliki pikiran sehat tanpa suatu pendidikan daripada pendidikan tanpa pikiran sehat"

(Intisari)

- Bapak Suhadi dan Ibu Mudji Rahaju selaku orang tua penulis, Mbah Kakung Moestopo dan Mbah Puteri Sumarmi, Erwin Rahmadian, dan seluruh keluarga tercinta yang telah tiada henti mendoakan penulis.
- Seseorang yang tiada kutahu sampai saat yang bahagia nanti.
- Teman - temanku sepergerakan dan sepelayaan.
- Teman - temanku seperjuangan AP GL 97.
- Penghuni Belitung 101 Jember yang tidak dapat kusebut satu-persatu, yang telah banyak memberikan motivasi dan kenangan.
- Pemuda dan Jemaat Srengat yang yang telah tiada henti mendoakan.
- Almamater tempatku menimba ilmu dan pengalaman.
- PMK Ekonomi UNEJ dan GMKI Cabang Jember yang telah memberikan kenangan yang tak pernah terlupakan.
- Tanah Air dan negeriku tercinta Indonesia.

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang lebih hikmat penulis utarakan selain memanjatkan puji syukur kehadirat ALLAH atas kasih karunia dan penyertaannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan judul “PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM JEMBER”. Laporan ini disusun guna memenuhi tugas akhir dan persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Sumber data penyusunan diperoleh dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada Perusahaan Daerah Air Minum Jember dan dibantu dengan literatur dan buku – buku yang ada.

Penulisan laporan ini masih sangat sederhana, karena itu penulis menyadari sangat mengharap adanya respon dan bantuan semua pihak. Upaya yang penulis lakukan tidak akan dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa bimbingan dan bantuan serta motivasi yang sangat berarti bagi penulis. Untuk itu tidaklah berlebihan apabila penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dra. Riniati, MP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang berarti demi terselesainya penulisan laporan ini.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf dan segenap Bapak dan Ibu Dosen atas bekal ilmu pengetahuan yang disampaikan.
3. Bapak Drs. Taufan, MBA selaku Direktur Utama PDAM Jember beserta staf yang telah berkenan memberikan ijin dan menerima PKN di PDAM Jember.
4. Bapak Yudi Indrawan, Bapak Imam, dan Mbak Sri, Bapak Spto, Bapak Muhajir yang telah memberikan bimbingan selama melaksanakan PKN di PDAM Jember.

Tiada balas jasa dapat penulis berikan kecuali harapan biarlah amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan PKN	2
1.2.1 Tujuan PKN.....	2
1.2.2 Kegunaan PKN.....	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Kegiatan PKN.....	2
1.3.1 Obyek PKN	2
1.3.2 Jangka Waktu PKN	2
1.4 Kegiatan PKN.....	3
1.5 Landasan Ilmu.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Umum Administrasi.....	4
2.2 Pengertian Pelayanan.....	6
2.3 Pengertian dan Konsep Pelanggan.....	7
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	8

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
3.1 Sejarah Singkat PDAM Jember.....	9
3.2 Struktur Organisasi.....	12
3.2.1 Badan Pengawas.....	12
3.2.2 Tugas Direktur Utama.....	12
3.2.3 Tugas Direktur Umum.....	12
3.2.4 Tugas Direktur Teknik.....	13
3.2.5 Tugas Bagian Keuangan.....	13
3.2.6 Tugas Sub Bagian Kas.....	14
3.2.7 Tugas Sub Bagian Penagihan.....	14
3.2.8 Tugas Sub Bagian Pembukuan.....	14
3.2.9 Tugas Sub Bagian Rekening.....	15
3.2.10 Tugas Bagian Administrasi Umum dan Personalia.....	15
3.2.11 Tugas Sub Bagian Umum.....	16
3.2.12 Tugas Sub Bagian Personalia.....	16
3.2.13 Tugas Sub Bagian Pengadaan.....	17
3.2.14 Tugas Bagian Langganan.....	17
3.2.15 Tugas Sub Bagian Pelayanan Langganan.....	18
3.2.16 Tugas Sub Bagian Pembaca Meter.....	18
3.2.17 Tugas Bagian Produksi.....	19
3.2.18 Tugas Sub Bagian Pengolahan dan Operasi.....	19
3.2.19 Tugas Sub Bagian Laboratorium.....	20
3.2.20 Tugas Bagian Transmisi dan Distribusi.....	20
3.2.21 Tugas Sub Bagian Transmisi dan Distribusi.....	20
3.2.22 Tugas Sub Bagian Meter Segel.....	21
3.2.23 Tugas Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik.....	21
3.2.24 Tugas Sub Bagian Perencanaan.....	22
3.2.25 Tugas Sub Bagian Pengawasan.....	22
3.2.26 Tugas Sub Bagian Pemeliharaan.....	22

3.2.27	Tugas Satuan Pengawas Intern.....	23
3.2.28	Tugas Cabang PDAM.....	23
3.3	Kegiatan Pokok Perusahaan.....	24
3.3.1	Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi.....	24
3.3.2	Kegiatan Produksi Pada PDAM Jember.....	25
3.3.3	Proses Produksi.....	25
3.3.4	Daerah Pemasaran PDAM Jember.....	28
3.4	Kegiatan yang Dilaksanakan pada Bagian Langganan di Sub Bagian Pelayan Langganan.....	30
BAB IV	HASIL KEGIATAN PKN.....	31
4.1	Prosedur Kerja Pada Bagian Langganan di Sub Bagian Pelayan Langganan.....	31
4.2	Kegiatan yang Dilakukan Selama PKN.....	37
BAB V.	KESIMPULAN.....	43
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi PDAM Jember.....	11
2. Proses Produksi untuk Mata Air.....	26
3. Proses Produksi untuk Sumur Bor	27
4. Proses Produksi untuk Air Sungai.....	27
5. Proses Aliran Air untuk Pelanggan PDAM Jember.....	28
6. Prosedur Kerja Pemasangan Sambungan Baru.....	32
7. Prosedur Kerja Pemutusan dan Penyambungan Kembali Sambungan.....	34
8. Prosedur Kerja Pelayanan Pengaduan Pelanggan.....	35
9. Prosedur Kerja Pelayanan Permohonan Pengiriman Air.....	36
10. Prosedur Kerja Pelayanan Informasi.....	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kegiatan PKN.....	3
2. Data Pelanggan Berdasarkan Urutan Nama.....	42
3. Data Pelanggan Berdasarkan Urutan Alamat.....	42
4. Jadwal Pembacaan Meter.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Ijin PKN dari Fakultas
2. Surat Kesediaan Menjadi Tempat PKN dari PDAM Jember
3. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa Pemerintah Kabupaten Jember
4. Daftar Hadir PKN Pada PDAM Jember
5. Daftar Kegiatan Pada PDAM Jember
6. Surat Keterangan Telah Selesai PKN dari PDAM Jember
7. Kartu Konsultasi Bimbingan PKN
8. Areal Pelayanan PDAM Jember Kota
9. Areal Pelayanan PDAM Kota Rambipuji
10. Surat Permohonan Menjadi Pelanggan
11. Surat Pernyataan Calon Pelanggan
12. Surat Perintah Kerja Pemasangan Sambungan Baru
13. Surat Perintah Kerja Pemutusan Sambungan
14. Surat Perintah Kerja Penyambungan Kembali Sambungan
15. Formulir Pengaduan Pelanggan
16. Surat Perintah Kerja Penyelesaian Pengaduan
17. Blangko Permohonan Pengiriman Air
18. Daftar Tarip Air
19. Rekening Air



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai tujuan utama memperoleh laba yang maksimal demi kelangsungan hidup dan selalu memelihara perkembangan pada masa yang akan datang. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perusahaan melaksanakan berbagai kegiatan yang mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen, diantaranya adalah *planning, organizing, staffing, directing, controlling*, dan administrasi perusahaan. Selain mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen, juga diperlukan adanya kemampuan pimpinan perusahaan dalam menjalankan kegiatan yang mendukung agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Guna melaksanakan kegiatannya, suatu perusahaan baik itu perusahaan kecil maupun besar akan tetap memerlukan kegiatan di bidang personalia walaupun sudah menggunakan mesin-mesin atau peralatan modern. Salah satu kegiatan personalia adalah pelayanan yang diberikan karyawan pada pelanggan atau pada perusahaan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dapat mempengaruhi atau memberikan kepuasan bagi pelanggan. Penerapan administrasi pelayanan yang baik dapat membantu dalam upaya memperlancar pelayanan terhadap konsumen. Pelaksanaan administrasi yang terencana dan teratur mencerminkan perusahaan yang profesional dan mandiri, sehingga konsumen tidak ragu menjadikan dirinya sebagai pelanggan tetap perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus mengetahui cara memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas dan tetap percaya akan kualitas produk yang dikonsumsinya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember sebagai salah satu perusahaan milik Pemerintah Daerah yang melayani kebutuhan vital masyarakat yaitu air bersih diharapkan menjalankan tugas dan fungsinya semaksimal mungkin. PDAM dalam operasinya berarti berusaha mengadakan peningkatan kinerja dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pelanggannya dalam upaya ikut

mensejahterakan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka bidang yang dipilih sebagai tempat Praktek Kerja Nyata adalah pada Bagian Langganan khususnya Sub Bagian Pelayanan Langganan dengan mengambil judul **“Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Jember”**.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Pratek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata adalah:

- a. Untuk mengetahui secara langsung pelaksanaan administrasi khususnya pelayanan terhadap pelanggan pada PDAM Jember.
- b. Untuk memperoleh pengalaman praktis khususnya pelaksanaan administrasi pelayanan terhadap pelanggan pada PDAM Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan Praktek Kerja Nyata adalah:

- a. Untuk memperoleh bekal pengalaman di kemudian hari, khususnya mengenai pelaksanaan administrasi pelayanan jasa terhadap pelanggan PDAM Jember.
- b. Untuk menerapkan teori yang telah diperoleh di kuliah dan membandingkannya dengan kenyataan.

1.3 Obyek dan Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini mengambil obyek pada Perusahaan Daerah Air Minum Jember yang beralamat di Jalan Trunojoyo No. 73 Jember.

1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan setiap hari kerja selama 144 jam kerja efektif atau selama satu bulan penuh terhitung mulai dikeluarkannya surat ijin Praktek Kerja Nyata. Pelaksanaan dimulai dari tanggal 23 Juli 2001 sampai 23 Agustus 2001 dengan jadwal sesuai dengan jam kerja kantor perusahaan yaitu :

Senin sampai Kamis : Pukul 07.00 WIB sampai 14.00 WIB.

Jum'at : Pukul 07.00 WIB sampai 10.30 WIB.

Sabtu : Pukul 07.00 WIB sampai 12.30 WIB.

1.4 Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dapat dilihat pada tabel. 1 sebagai berikut:

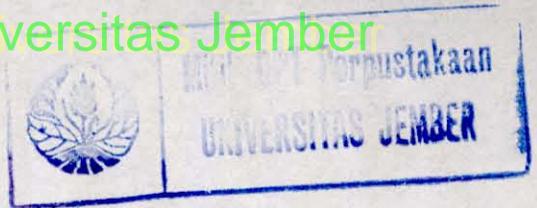
Tabel. 1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan	Minggu			
		I	II	III	IV
1	Mengurus ijin PKN	X			
2	Perkenalan dan menerima penjelasan dari staf perusahaan yang bertugas mengenai kegiatan administrasi di perusahaan	X			
3	Observasi keseluruhan proses kegiatan perusahaan	X			
4	Melaksanakan kegiatan atau tugas yang sesuai dengan judul yang dipilih	X	X	X	X
5	Mengumpulkan data yang diperlukan guna menyusun laporan				X
6	Konsultasi dengan pembimbing dan menyusun laporan PKN				X

1.5 Bidang Ilmu

Bidang Ilmu yang menjadi landasan atau pedoman dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Manajemen Perkantoran,
2. Dasar-dasar Manajemen,
3. Manajemen Personalia.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Umum Administrasi

Kata administrasi berasal dari bahasa latin yaitu kata “*ad*” yang berarti intensif dan “*ministrare*” yang artinya adalah melayani. Jadi secara etimologis berarti melayani secara intensif. Sedangkan menurut Siagian (1992:2), “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Menurut definisi diatas, hal-hal yang penting dalam administrasi adalah sebagai berikut:

- a. adanya sekumpulan manusia yang melakukan proses kerja sama,
- b. memiliki alasan tertentu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan,
- c. menggunakan segala sarana, dana, dan peraturan dalam perurutan waktu tertentu.

Dari Pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa semua tujuan tidak dapat dicapai oleh manusia sendiri tanpa bantuan orang lain. Maka timbullah keharusan bagi setiap manusia untuk bersama-sama dengan yang lainnya mengusahakan tercapainya tujuan yang dikehendaki, sehingga terjadilah kerja sama. Usaha kerja sama adalah rangkaian perbuatan yang dilakukan bersama-sama secara teratur oleh lebih dari satu orang yang menimbulkan suatu akibat yang tidak mungkin dilakukan satu orang saja (Kartini Kartono, 1994: 69).

Kata administrasi mempunyai dua pengertian, yaitu : (a) administrasi dalam pengertian sempit dan (b) administrasi dalam pengertian luas.

Dalam pengertian sempit, administrasi berarti tata usaha atau office work, adalah kegiatan yang meliputi tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya.

Dalam pengertian luas Pradjudi Admosudirdjo meninjau administrasi dari tiga sudut, yaitu sebagai berikut : (Sukarna; 1990: 1)

- a. *sudut proses*, administrasi adalah keseluruhan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai kepada proses tercapainya tujuan itu sendiri,
- b. *sudut fungsional*, artinya dalam segala kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan terdapat berbagai fungsi atau tugas, yaitu ada tugas perencanaan, tugas mengorganisir, tugas menggerakkan, tugas mengawasi atau meneliti segala kegiatan supaya tidak terjadi penyimpangan,
- c. *sudut institusional*, administrasi sebagai totalitas kelembagaan dimana dalam lembaga tersebut terdapat kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan kegiatan tersebut bersifat menyeluruh yaitu dimulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan, bahwa pelaksanaan administrasi adalah rangkaian perbuatan memproses penyenggaraan kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Gie (1995: 11) dalam tertib administrasi dapat dibedakan menjadi delapan unsur sebagai berikut :

a. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah rangkaian perbuatan menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dari usaha kerja sama yang bersangkutan.

b. Manajemen

Manajemen adalah rangkaian perbuatan menggerakkan karyawan-karyawan dan mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerja sama tersebut benar-benar tercapai.

c. Tata Hubungan

Tata Hubungan adalah rangkaian perbuatan menyampaikan warta dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerja sama tersebut.

d. Kepegawaian

Kepegawaian adalah rangkaian perbuatan mengatur dan mengurus tenaga-tenaga kerja yang diperlukan dalam kerja sama tersebut.

e. Keuangan

Keuangan adalah rangkaian perbuatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerjasama tersebut.

f. Pembekalan

Pembekalan adalah rangkaian perbuatan mengadakan, mengatur pemakaian, mendaftarkan, memelihara sampai menyingkirkan segenap perlengkapan dalam usaha kerja sama tersebut.

g. Tata Usaha

Tata Usaha adalah rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam kerja sama tersebut.

h. Perwakilan

Perwakilan adalah rangkaian perbuatan menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling terhadap kerja sama itu.

Masing-masing unsur administrasi tersebut mencakup beberapa pola perbuatan. Kedelapan unsur-unsur tersebut saling berhubungan secara erat sehingga merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan yang menunjang seluruh proses pengerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam usaha kerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.2 Pengertian Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan suatu yang diinginkan baik itu berupa barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung tersebut dinamakan pelayanan.

Menurut Heskelt-Sasser-Hart, dalam Moenir (1992: 77), ada beberapa hal yang harus ditetapkan dan diperhatikan untuk menangani masalah pelayanan antara lain adalah sebagai berikut:

- a. melaksanakan aktivitas penempatan, pelatihan, dan promosi yang mengarah pada pelayanan.
- b. mengumpulkan dan menampung keahlian yang dipandang sebagai peluang pemasaran.
- c. melakukan penyesuaian investasi terhadap tingkat biaya primer atau sekunder.
- d. memberikan penjelasan kepada karyawan dan mengambil tindakan tetap dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.
- e. mengembangkan jalur yang singkat antara pelanggan dan manajer.
- f. memberikan penghargaan pada setiap karyawan yang dapat memecahkan masalah keluhan pelanggan serta memperbaiki sumber masalahnya.
- g. memasukkan keunggulan pelayanan sebagai bagian dari strategi bisnis perusahaan.
- h. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan mengembangkan program pelayanan yang efektif.

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memerlukan usaha serius dari perusahaan untuk memperlancar kegiatan perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.3 Pengertian dan Konsep Pelanggan

Pemahaman mengenai pelanggan mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern. Menurut pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah tiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut. Sedangkan pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk dianggap sebagai pemasok. Dalam pandangan modern, konsep pelanggan mencakup pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan internal

adalah semua pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian atau departemen tertentu (termasuk pemrosesan selanjutnya dalam produksi bertahap).

Dengan demikian, pada prinsipnya pelanggan adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya. Siapa saja dapat menjadi pelanggan, tergantung situasinya. Misalnya jika atasan memberi perintah atau petunjuk, maka bawahan adalah pelanggannya, karena bawahan memerlukan petunjuk yang jelas dan berkualitas dalam melaksanakan tugasnya. Sebaliknya jika bawahan mengerjakan tugas untuk kemudian dilaporkan ke atasan maka atasanlah yang menjadi pelanggan, karena atasan memiliki kebutuhan akan hasil kerja yang baik yang diharapkan dapat diberikan oleh bawahannya (Fandy Tjiptono; 1996: 6).

2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan

Untuk memenuhi atau melayani kebutuhan pelanggan adalah salah satu tujuan dari setiap perusahaan khususnya perusahaan jasa. Perusahaan mencurahkan banyak sekali energi dan uang untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh para pelanggan demi kelancaran usahanya. Mereka melakukannya karena ingin tahu apa yang dikehendaki para pelanggan hari ini, yang dikehendaki hari esok, dan yang mungkin diminta esok lusa. Mereka benar-benar mau masuk ke balik kulit pelanggan seolah-olah mereka tahu kebutuhan para pelanggan lebih dari para pelanggan sendiri. Ini memungkinkan mereka mengantisipasi kebutuhan ini dalam merancang produk dan jasa mereka, memungkinkan mereka menciptakan dan mengendalikan apa yang mungkin diharapkan oleh para pelanggan dari perusahaan (Lele dan Sheth; 1995: 72).



GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PDAM Jember

a. Masa Pemerintah Kolonial Belanda

Perusahaan Daerah Air Minum Jember, pada mulanya dibangun oleh Pemerintah Kolonial Belanda Cq. Provincial Oast Java yang berkedudukan di Surabaya. Untuk pertama kalinya dibuka pada tahun 1930 dan diberi nama Provincial Water Leiding Bedrijf. Sedang status perusahaan diatur berdasarkan ketentuan Statstgemente atau Rentscape yang merupakan cabang pekerjaan yang tidak mengutamakan mencari keuntungan, melainkan untuk fungsi sosial dalam melayani masyarakat.

Pada tahun 1939 oleh Provisial Oast Java, perusahaan dijual kepada Regentscape Te Djember, Sehingga sejak tahun 1940 perusahaan tersebut di eksploitasi dan Regentscape Te Djember diganti namanya menjadi Regentscape Water Leiding Bendrift Te Djember.

b. Masa Pemerintah Pendudukan Jepang

Pada masa Pemerintah Pendudukan Jepang sarana-saran produksi yang telah ada sejak masa Pemerintah Kolonial Belanda tidak mengalami perubahan, sedangkan pengelola perusahaan dengan sendirinya ditunjuk oleh Pemerintah Pendudukan Jepang.

c. Masa Setelah Proklamasi Hingga sekarang

Terhitung sejak Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia yang mana Jember diperintah oleh Pemerintah Kabupaten Jember (sebagai daerah otonom) maka dibentuklah Perusahaan Saluran Air Minum (PSAM) yang pengurusnya didelegasikan kepada Pekerja Umum Kabupaten (PUK). Berdasarkan perkembangan yang ada dan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Kabupaten Jember No. Sek/III/331972 tanggal 1 Oktober 1972 perihal : Pembentukan Sub Direktorat Pendapatan Daerah Air Minum termasuk salah satu bagian yang bernaung

dibawahnya. Dengan demikian maka sekarang Perusahaan Saluran Air Minum tidak bernaung dibawah Dinas Pekerjaan Daerah (yang dulunya PUK). Dari sinilah menjadi Seksi Air Minum Daerah Kabupaten Jember.

Sesuai dengan ini, Undang-undang No. 5 Tahun 1962 yang menyatakan bahwa Perusahaan Daerah didirikan dengan Peraturan Daerah yang berlaku setelah mendapatkan pengesahan dari intansi atasan. Dengan Peraturan Daerah Tingkat II Jember No. 4 tahun 1975, tertanggal 26 Maret 1975, maka ditetapkan nama Perusahaan Daerah Air Minum Jember yang merupakan penjelmaan dari Perusahaan Saluran Air Minum Kabupaten Jember.

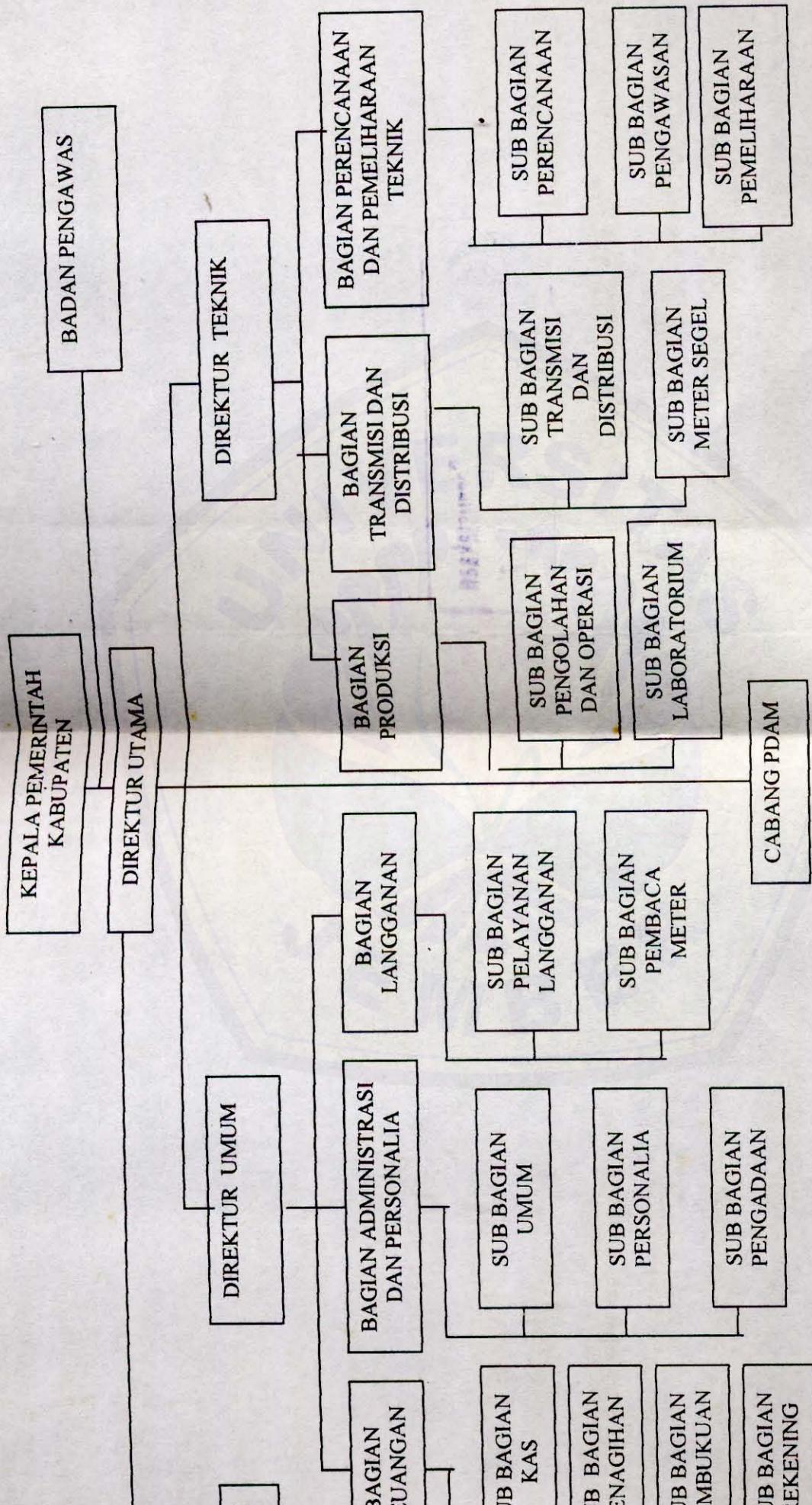
3.2 Stuktur Organisasi

Struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Jember terdiri dari :

- a. Badan Pengawas,
- b. Direksi yang terdiri dari :
 - 1) Direktur Utama,
 - 2) Direktur Umum,
 - 3) Direktur Teknik.
- c. Unsur-unsur Staf terdiri dari bagian-bagian yaitu :
 - 1) Bagian Keuangan,
 - 2) Bagian Langgan,
 - 3) Bagian Administrasi Umum dan Personalia,
 - 4) Bagian Produksi,
 - 5) Bagian Transmisi dan Distribusi,
 - 6) Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik.
- d. Satuan Pengawas Intern (SPI).
- e. Unsur Pelaksana terdiri dari :

Cabang-cabang PDAM yang ada di Kecamatan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar. 1 sebagai berikut:



1. Struktur Organisasi PDAM Jember.

Data : PDAM Jember, 2001

Sedangkan uraian tugas bagi masing-masing bagian adalah:

3.2.1 Badan Pengawas

Badan Pengawas adalah aparat pelaksana kewenangan Bupati Kepala Daerah sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Daerah Tingkat II Jember No. 4 tahun 1975, tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tingkat II Jember.

3.2.2 Tugas Direktur Utama

Tugas Direktur Utama adalah :

- a. Memimpin Perusahaan Daerah Air Minum menurut wewenang berdasarkan Peraturan Daerah, yang menyangkut perencanaan, pengurusan, penguasaan, dan pengembangan Perusahaan Daerah Air Minum untuk mencapai tujuan perusahaan,
- b. Menetapkan rencana kerja PDAM beserta pedoman pelaksanaannya yang disetujui Badan Pengawas,
- c. Memimpin dan mengawasi operasi PDAM,
- d. Menetapkan laporan dan tanggung jawab pengelolaan PDAM,
- e. Menetapkan kebijakan tentang pembinaan, pengurusan penguasaan, dan pengembangan unit-unit PDAM,
- f. Membina ketrampilan dan kesejahteraan para karyawan PDAM,
- g. Memelihara ketentraman dan keamanan dalam PDAM
- h. Bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pembayaran dana pembangunan daerah,
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Direktur Umum dan Direktur Teknik,
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Badan Pengawas.

3.2.3 Tugas Direktur Umum

Tugas Direktur Umum adalah:

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi, keuangan, kepegawaian, dan kesekretariatan,
- b. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan,

- c. Mengendalikan uang pendapatan hasil penagihan rekening penggunaan air dari pelanggan,
- d. Mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan pengadaan peralatan dan perlengkapan,
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.

Dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya Direktur Umum bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

3.2.4 Tugas Direktur Teknik

Tugas Direktur Teknik adalah:

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang perencanaan, teknik, produksi, distribusi, dan peralatan teknik,
- b. Mengkoordinasi dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi sumber mata air dan sumur mata air tanah,
- c. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan kimia,
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.

Dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya Direktur Teknik bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

3.2.5 Tugas Bagian Keuangan

Tugas Bagian Keuangan adalah:

- a. Mengendalikan kegiatan di bidang keuangan,
- b. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan,
- c. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Direktur Umum.

Dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya Bagian Keuangan bertanggung jawab kepada Direktur Umum, dipimpin oleh seorang Kepala Bagian Keuangan.

Bagian Keuangan terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Kas,
- 2) Sub Bagian Penagihan,

- 3) Sub Bagian Pembukuan,
- 4) Sub Bagian Rekening.

3.2.6 Tugas Sub Bagian Kas

Tugas Sub Bagian Kas adalah:

- a. Menerima hasil tagihan rekening dari penagihan,
- b. Menerima hasil tagihan ke bank perusahaan paling lambat pada hari berikutnya,
- c. Melaksanakan pembayaran dan penerimaan berdasarkan bukti yang ada,
- d. Melaksanakan seluruh transaksi dengan bank,
- e. Membukukan semua penerimaan dan pengeluaran kas,
- f. Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran kas,
- g. Memantau pengelolaan kas kecil,
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

3.2.7 Tugas Sub Bagian Penagihan

Tugas Sub Bagian Penagihan adalah:

- a. Melakukan penagihan rekening menurut jadwal dan wilayah masing-masing,
- b. Menerima rekening yang akan ditagih,
- c. Mencocokkan laporan penagihan dengan keuangan yang akan disetorkan pada kas,
- d. Menyetorkan hasil penagihan pada kas,
- e. Mengusulkan pemutusan sambungan langganan bagi para pelanggan yang menunggak pembayaran rekening airnya.
- e. Menyusun daftar rekening,
- f. Membuat atau menyusun efisiensi penagihan,
- g. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

3.2.8 Tugas Sub Bagian Pembukuan

Tugas Sub Bagian Pembukuan adalah:

- a. Mengatur pembagian kerja untuk pemegang jurnal, pemegang sub buku besar, pemegang buku pembantu biaya dan pendapatan,
- b. Mengadakan verifikasi terhadap semua bukti-bukti yang akan dibukukan,

- c. Membuat rincian biaya atau perkiraan pegajian dan pengisian dana kas kecil,
- d. Menyusun penyajian laporan manajemen tentang operasional perusahaan tiap periode yang ditentukan,
- e. Menyusun rekonsiliasi agar terdapat penyesuaian jumlah antara buku bank dengan buku perusahaan,
- f. Memantau kesesuaian saldo buku bantu atau daftar saldo terhadap saldo buku besar tiap periode yang telah ditentukan,
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

3.2.9 Tugas Sub Bagian Rekening

Tugas Sub Bagian Rekening adalah:

- a. Melaksanakan pembuatan rekening tagihan bagi pelanggan,
- b. Mencatat jumlah tagihan pada para pelanggan, sesuai hasil pembacaan meter,
- c. Menyerahkan data rekening pada koordinator komputer yang telah ditunjuk oleh pimpinan perusahaan dalam rangka pembuatan rekening air,
- d. Meneliti hasil pembuatan rekening air, sesuai kubikasi pemakaian dan tarip air,
- e. Menyerahkan rekening air yang telah selesai kepada Direktur Umum melalui Kepala Bagian Keuangan untuk dimintakan tanda tangan,
- f. Menyerahkan rekening yang telah selesai ditandatangani oleh Direktur Umum kepada Sub Bagian Kas dan Sub Bagian Penagihan,
- g. Membuat laporan pelaksanaan tugas pada periode yang telah ditentukan,
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

3.2.10 Tugas Bagian Administrasi Umum dan Personalia

Tugas Bagian Administrasi Umum dan Personalia adalah:

- a. Merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum, Sub Bagian Personalia, dan Sub Bagian Pengadaan,
- b. Menyelenggarakan kegiatan di bidang administrasi, kepegawaian, dan kesekretariatan,

- c. Menyelenggarakan kegiatan di bidang kerumahtanggaan, peralatan kantor, dan perundang-undangan,
- d. Mengurus perbekalan material dan peralatan teknik,
- e. Mengadakan pembelian barang yang diperlukan perusahaan.

Bagian umum dan personalia dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang bertanggung jawab kepada Direktur Umum.

Bagian Umum dan Personalia terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Umum,
- 2) Sub Bagian Personalia,
- 3) Sub Bagian Pengadaan.

3.2.11 Tugas Sub Bagian Umum

Tugas Sub Bagian Umum adalah:

- a. Melaksanakan pengetikan surat, mengagendakan surat dan mengelola perpustakaan,
- b. Mengawasi penyajian data atau laporan kemajuan perusahaan,
- c. Mendistribusikan laporan manajemen ke Badan Pengawas,
- d. Mempersiapkan rapat, pertemuan, dan upacara serta perlengkapan yang diperlukan perusahaan,
- e. Memelihara sarana kantor, ketertiban, kebersihan di lingkungan perusahaan,
- f. Menyusun semua pengumuman yang dikeluarkan perusahaan untuk pegawai,
- g. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan olah raga, kesenian, dan kerohanian yang diselenggarakan oleh perusahaan,
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Umum dan Personalia.

3.2.12 Tugas Sub Bagian Personalia

Tugas Sub Bagian Personalia adalah:

- a. Melaksanakan penerimaan pegawai baru, mengelola surat lamaran calon pegawai, mengadakan testing, perjanjian kerja, mengadakan latihan untuk pegawai dan penempatan penempatan pegawai,

- b. Mengawasi dan menyimpan daftar hadir pegawai,
- c. Melaksanakan pembuatan daftar gaji pegawai sesuai dengan jadwal dan peraturan yang berlaku,
- d. Melaksanakan pembuatan administrasi data kepegawaian antara lain : jumlah pegawai, pengangkatan pegawai, pemberhentian pegawai, pendidikan, kepangkatan, pensiun, dan sebagainya,
- e. Melaksanakan pembuatan pembuatan daftar usulan kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, mutasi pegawai, cuti, dan lainnya,
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Umum dan Personalia.

3.2.13 Tugas Sub Bagian Pengadaan

Tugas Sub Bagian Pengadaan adalah:

- a. Mengadakan pembelian alat dan barang keperluan perusahaan agar tetap tersedia di gudang,
- b. Meneliti syarat administrasi pembelian berupa surat pesanan, kontrak, dan faktur pajak,
- c. Menerima dan mengecek barang dari suplier atau penjual dalam keadaan baik sesuai dengan surat pengiriman barang,
- d. Menyelenggarakan pemeliharaan dan pengamanan barang dan gudang,
- e. Mengeluarkan barang berdasarkan bukti pengeluaran barang yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang dan pencatatan pengembalian barang,
- f. Membuat laporan bulanan mengenai keadaan keadaan barang pada setiap akhir bulan,
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Umum dan Personalia.

3.2.14 Tugas Bagian Langgan

Tugas Bagian Langgan adalah:

- a. Menyelenggarakan pengelolaan penggunaan air oleh pelanggan,
- b. Menyelenggarakan pengelolaan data pelanggan,

- c. Menyelenggarakan fungsi pelayanan pelanggan,
- d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air, dan pengendalian meter air dan administrasi meter air,
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Umum.

Bagian Langganan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Umum.

Bagian Langganan terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Pelayanan Langganan,
- 2) Sub Bagian Pembaca Meter

3.2.15 Tugas Sub Bagian Pelayanan Langganan

Tugas Sub Bagian Pelayanan Langganan adalah:

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang air bersih yang dikelola PDAM,
- b. Mengusahakan pelayanan penyediaan air bersih sesuai dengan kemampuan pelayanan PDAM kepada pelanggan atau masyarakat,
- c. Memerima dan memproses permohonan menjadi pelanggan,
- d. Menerima dan memproses pengaduan,
- e. Melaksanakan administrasi pelanggan ,
- f. Membuat laporan manajemen,
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Langganan.

3.2.16 Tugas Sub Bagian Pembaca Meter

Tugas Sub Bagian Pembaca Meter adalah:

- a. Melaksanakan pembacaan meter ,
- b. Menyusun rencana pembacaan meter menurut wilayah masing-masing pelaksanaan tepat pada waktunya,
- c. Memeriksa hasil pembacaan meter dari Daftar Stan Meter Langgan (DSML) ke Rekapitulasi DSML,
- d. Meneruskan Rekapitulasi DSML ke Sub Bagian Rekening untuk dibuatkan rekening air,

- c. Menyelenggarakan fungsi pelayanan pelanggan,
- d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air, dan pengendalian meter air dan administrasi meter air,
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Umum.

Bagian Langganan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Umum.

Bagian Langganan terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Pelayanan Langganan,
- 2) Sub Bagian Pembaca Meter

3.2.15 Tugas Sub Bagian Pelayanan Langganan

Tugas Sub Bagian Pelayanan Langganan adalah:

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang air bersih yang dikelola PDAM,
- b. Mengusahakan pelayanan penyediaan air bersih sesuai dengan kemampuan pelayanan PDAM kepada pelanggan atau masyarakat,
- c. Memerima dan memproses permohonan menjadi pelanggan,
- d. Menerima dan memproses pengaduan,
- e. Melaksanakan administrasi pelanggan ,
- f. Membuat laporan manajemen,
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Langganan.

3.2.16 Tugas Sub Bagian Pembaca Meter

Tugas Sub Bagian Pembaca Meter adalah:

- a. Melaksanakan pembacaan meter ,
- b. Menyusun rencana pembacaan meter menurut wilayah masing-masing pelaksanaan tepat pada waktunya,
- c. Memeriksa hasil pembacaan meter dari Daftar Stan Meter Langgan (DSML) ke Rekapitulasi DSML,
- d. Meneruskan Rekapitulasi DSML ke Sub Bagian Rekening untuk dibuatkan rekening air,

- e. Melaporkan meter air yang rusak dan tidak terbaca, kepada bagian yang bersangkutan dengan bagian perbaikan meter,
- f. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, mengenai pengaduan kerusakan meter, kekeliruan pembacaan meter dan hal lain yang berkenaan dengan meter air,
- g. Membuat laporan manajemen pembacaan meter,
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Langganan.

3.2.17 Tugas Bagian Produksi

Tugas Bagian Produksi adalah:

- a. Menyelenggarakan pengendalian atas kualitas dan kuantitas air, termasuk rencana kebutuhan material produksi,
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi mekanik mesin, ketenagaan, kualitas, serta laboratorium,
- c. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab pada Direktur Teknik.

Bagian Produksi dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang bertanggung jawab kepada Direktur Teknik.

Bagian ini terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Pengolahan dan Operasi,
- 2) Sub Bagian Laboratorium.

3.2.18 Tugas Sub Bagian Pengolahan dan Operasi

Tugas Sub Bagian Pengolahan dan Operasi adalah:

- a. Melaksanakan pemompaan, pengolahan air sesuai dengan produksi yang dibutuhkan,
- b. Membuat laporan atas kegiatan pemompaan dan pengolahan air,
- c. Menjaga agar persediaan bahan untuk keperluan pengolahan selalu dalam keadaan cukup sehingga tidak mengganggu kelancaran produksi,
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Produksi.

3.2.19 Tugas Sub Bagian Laboratorium

Tugas Sub Bagian Laboratorium adalah:

- a. Mengadakan kegiatan penelitian dan analisa kimia terhadap kualitas air dan sumber air sebelum dan sesudah diolah,
- b. Menentukan dan mengawasi pemakaian bahan baku air dan bahan penolong untuk produksi,
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Produksi.

3.2.20 Tugas Bagian Transmisi dan Distribusi

Tugas Bagian Transmisi dan Distribusi adalah:

- a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus-menerus melayani perbaikan akibat gangguan,
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa atau jaringan, pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan,
- c. Mengkoordinir pemasangan sambungan baru untuk pelanggan,
- d. Mengatur dan mengkoordinir pengujian meter yang rusak serta pemeliharanya,
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Teknik.

Bagian Transmisi dan Distribusi dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Teknik.

Bagian Transmisi dan Distribusi terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Transmisi dan Distribusi,
- 2) Sub Bagian Meter Segel.

3.2.21 Tugas Sub Bagian Transmisi dan Distribusi

Tugas Sub Bagian Transmisi dan Distribusi adalah:

- a. Melaksanakan pengoperasian dan pemeriksaan jaringan pipa transmisi dan distribusi agar berjalan dengan baik, sehingga pendistribusian air dapat berjalan lancar,
- b. Melaksanakan pemutusan dan penyambungan baru untuk pelanggan,
- c. Menerima Surat Pemutusan Langganan dan Surat Penyambungan Kembali dari Bagian Hubungan Langganan,

- d. Melaksanakan pemutusan sambungan dinas berdasarkan Surat Perintah Kerja dari Direktur Teknik,
- e. Mencari, meneliti kebocoran serta penyebabnya dan membuat laporan untuk perbaikannya,
- f. Bekerjasama dengan Sub Bagian Pemeliharaan Teknik dalam melaksanakan perbaikan kebocoran pipa dan kebocoran lainnya,
- g. Melaksanakan pembersihan reservoir secara periodik,
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi.

3.2.22 Tugas Sub Bagian Meter Segel

Tugas Sub Bagian Meter Segel adalah:

- a. Menguji dan memeriksa meter air yang akan dipasang pada sambungan langganan dan memperbaiki seluruh meter air yang rusak,
- b. Memasang segel pada seluruh meter air pelanggan,
- c. Mengadakan pengecekan seluruh meter air menurut wilayah masing-masing pelanggan,
- d. Menerima laporan hasil pengecekan dan segera mengadakan perbaikan atau mengambil tindakan yang tepat,
- e. Melaksanakan tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi.

3.2.23 Tugas Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik

Tugas Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik adalah:

- a. Mengadakan persediaan cadangan air minum guna keperluan distribusi,
- b. Mengadakan penyediaan sarana air minum untuk program pengembangan dan pengawasan pendistribusian,
- c. Membantu dan mengajukan saran-saran pertimbangan kepada Direktur Teknik,
- d. Mengurus perbekalan material dan teknik,
- e. Mengetes, meneliti, dan menilai peralatan teknik sesuai dengan kebutuhan perusahaan,

f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Teknik.

Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Teknik.

Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan teknik terdiri dari:

- 1) Sub Bagian Perencanaan,
- 2) Sub Bagian Pengawasan,
- 3) Sub Bagian pemeliharaan.

3.2.24 Tugas Sub Bagian Perencanaan

Tugas Sub Bagian Perencanaan adalah:

- a. Merencanakan pengadaan peralatan dan material yang diperlukan,
- b. Merencanakan pemasangan jaringan pipa dan melakukan survey ke tempat calon pelanggan,
- c. Menyimpan semua gambar, bangunan umum, intalasi, dan seluruh jaringan perpipaan,
- d. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan teknik.

3.2.25 Tugas Sub Bagian Pengawasan

Tugas Sub Bagian Pengawasan adalah:

- a. Mengatur pembagian kerja untuk pengawas kontruksi,
- b. Melaporkan kepada Kepala Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik atas pekerjaan pengawasan yang telah diselesaikan,
- c. Melakukan pemeriksaan teknik atas semua penyambungan yang telah dikerjakan untuk mencegah penyambungan liar,
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik.

3.2.26 Tugas Sub Bagian Pemeliharaan

Tugas Sub Bagian Pemeliharaan adalah:

- a. Melaksanakan pemeliharaan gedung, halaman kantor, kendaraan, dan seluruh peralatan perusahaan,

- b. Mengatur jadwal pemeriksaan secara berkala terhadap kemungkinan kerusakan yang terjadi,
- c. Melaksanakan tugas lain yang yang diberikan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik.

3.2.26 Tugas Satuan Pengawas Intern

Tugas Satuan Pengawas Intern adalah:

- a. Membantu Direktur Utama dalam mengadakan penilaian atas sistem pengendalian dan pengolahan manajemen, pelaksanaan serta memberikan saran perbaikan,
- b. Melakukan auditing internal,
- c. Menyusun laporan audit.

3.2.27 Tugas Cabang Perusahaan Daerah Air Minum

Tugas Cabang Perusahaan Daerah Air Minum adalah:

- a. Membuat pertanggungjawaban operasional administrasi dan teknik di wilayah kerjanya untuk disampaikan Kepada Direktur Utama,
- b. Membuat registrasi langganan yang ada di cabang,
- c. Memeriksa dan meneruskan pengaduan langganan,
- d. Memeberikan penerangan kepada masyarakat mengenai penggunaan air bersih yang diolah PDAM,
- e. Membuat laporan manajemen cabang,
- f. Membuat laporang tentang perkembangan langganan,
- g. Mengatur dan mengawasi semua pemasukan dan pengeluaran pendapatan cabang pada masing-masing wilayah,
- h. Mengawasi kelancaran penagihan rekening sesuai jadwal,
- i. Mencari pelanggan di wilayah masing-masing.
- j. Meneliti kelancaran penagihan rekening sesuai jadwal,
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberiiikan Direktur Utama.

3.3 Kegiatan Pokok Perusahaan

3.3.1 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

Perusahaan Daerah Air Minum adalah merupakan badan usaha milik Pemerintah Daerah sebagai suatu alat kelengkapan guna melaksanakan otonomi daerah dimana daerah dituntut untuk lebih mandiri. Perusahaan ini diselenggarakan atas dasar azas ekonomi perusahaan dalam kesatuan sistem pembinaan ekonomi Indonesia berdasarkan Pancasila yang menjamin kelangsungan demokrasi ekonomi yang berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

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 pokoknya, Perusahaan Daerah Air Minum melakukan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. *Pelayanan Umum* yaitu melayani kebutuhan masyarakat akan air bersih,
- b. *Pemanfaatan Umum* yaitu dapat digunakan untuk menunjang kesejahteraan masyarakat,
- c. *Memupuk Pendapatan* yaitu mencari keuntungan dari kegiatan operasionalnya demi kelangsungan hidup perusahaan.

3.2.2 Kegiatan Produksi pada PDAM

Produk yang dihasilkan Perusahaan Daerah Air Minum Jember adalah air bersih atau dapat disebut dengan air ledeng. Air Bersih tersebut setiap harinya dikonsumsi oleh pelanggan. Kegiatan produksi merupakan kegiatan yang dimulai dari mengadakan bahan baku dan bahan penolong sampai dengan produk jadi. Berikut adalah bahan yang digunakan:

1. *Bahan Baku*

Bahan baku utama yang digunakan oleh PDAM Jember, dalam kegiatan produksinya adalah air. Bahan baku utama ini diperoleh dari air sungai dan mata air.

2. *Bahan Penolong*

Selain bahan utama, dalam proses produksi pada PDAM Jember, dibutuhkan bahan penolong yang terdiri dari :

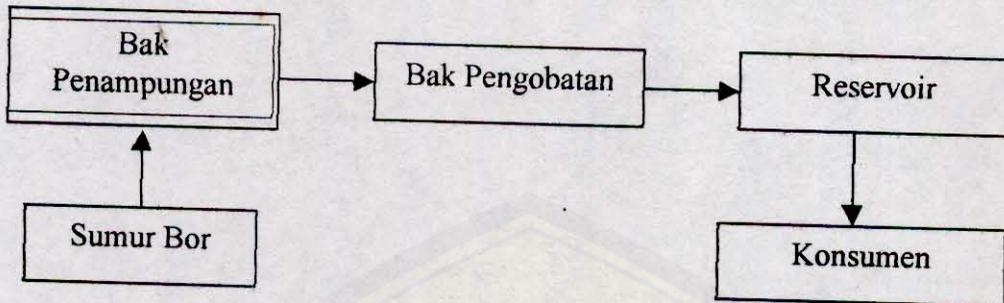
- 1) *Gas Chloor* yaitu bahan yang berfungsi untuk membunuh bibit penyakit.
- 2) *Tawas* yaitu bahan yang berfungsi untuk mengikat kotoran lumpur yang ada di sungai.
- 3) *Kaporit* yaitu bahan yang berfungsi menghasilkan air untuk diminum langsung dan aman.
- 4) *Soda ASH* yaitu bahan yang fungsinya untuk menetralkan PH air yang optimal untuk menghasilkan proses fluktuasi yang baik.
- 5) *Aluminium Sulphate* yaitu bahan yang berfungsi untuk membuat endapan menjadi bentuk yang terpisah dari air.

3.3.3 Proses Produksi

Proses produksi adalah proses pengolahan bahan baku dan bahan penolong sampai menjadi air bersih. Bila ditinjau dari jalannya proses produksi maka proses produksi PDAM Jember dilakukan terus menerus yang berarti berurutan. Proses produksi terus-menerus adalah proses produksi dimana aliran bahan baku selalu tetap atau mempunyai pola selalu sama sampai menjadi produk jadi atau produk akhir. Produk air bersih di PDAM Jember dalam rangka menyediakan air minum diproses dengan cara sebagai berikut :

a. Proses Produksi untuk Sumber Mata Air

Dalam menyediakan air bersih dengan memanfaatkan sumber mata air yaitu dengan cara air sumber dialirkan melalui pipa transmisi ke dalam bak penampung dan dialirkan ke bak pengobatan untuk diberi obat yang berfungsi untuk membunuh bakteri atau bibit penyakit. Selanjutnya air dialirkan melalui pipa transmisi ke reservoir untuk siap dikonsumsi oleh konsumen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar. 2 sebagai berikut:



Gambar. 2: Proses Produksi untuk Sumber Mata Air

Sumber data: PDAM Jember, 2001.

Letak sumber mata air yang ada di PDAM Jember antara lain :

- 1) Sumber mata air Sumber Taman,
- 2) Sumber mata air Sumber Telas.

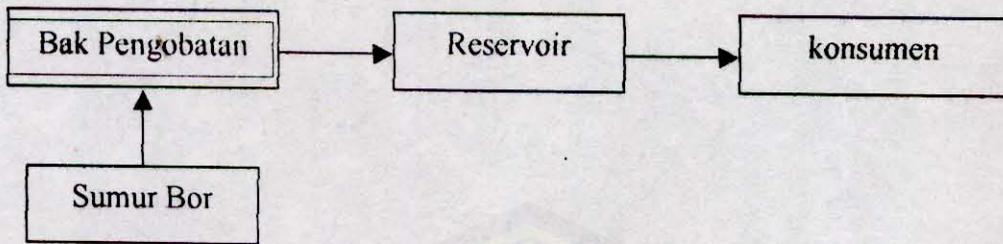
b. Proses Produksi untuk Sumur Bor

Penyediaan air bersih dengan memanfaatkan sumur bor dilakukan dengan cara menggunakan pipa isap dan pipa tekan dengan ketinggian kira-kira 85 meter dari permukaan laut. Setelah air terhisap ke atas akan mengalir melalui pipa transmisi dan sekaligus akan di sterilisasi dengan proses chlorinasi di bak penampungan. Setelah air tersebut bersih di alirkan ke reservoir siap untuk dikonsumsi konsumen.

Adapun sumur bor yang ada pada PDAM antara lain :

- Proyek 1 di Jl. Imam Bonjol
- Proyek 2 di Jl. Sentot PD
- Proyek 3 di Jl. KH. Sidik
- Proyek 4 di Jl. Manggar
- Proyek 5 di Jl. Arowana
- Proyek 6 di Jl. Manggis
- Proyek 7 di Jl. Brantas
- Proyek 8 di Jl. Karimata
- Proyek 9 di Jl. Dhoho
- Proyek 10 di Jl. Gajah Mada
- Proyek 11 di Jl. Gajah Mada
- Proyek 12 di Jl. Muktisari
- Proyek 13 di Jl. Kali Urang
- Proyek 14 di Jl. Lj. S. Parman
- Proyek 15 di Jl. Bintoro

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar. 3 sebagai berikut :



Gambar. 3 : Proses Produksi untuk Sumur Bor

Sumber data: PDAM Jember,2001

c. Proses Produksi untuk Air Sungai

Untuk penyediaan air bersih dengan pengambilan air dari sungai, dilakukan dengan jalan air sungai dipompa dan dialirkan melalui pipa transmisi untuk dimasukkan ke dalam bak penampungan. Bersamaan dengan itu dilakukan pembubukan air tawar untuk mengikat lumpur serta diberi kaporit dan diberi obat lain untuk membunuh penyakit. Selanjutnya air dialirkan ke tangki pengendapan sehingga air menjadi bersih. Air yang telah bersih dialirkan ke reservoir, siap untuk dikonsumsi konsumen.

Adapun sungai yang digunakan oleh PDAM adalah air sungai Dinoyo di Rambipuji. Untuk jelasnya dapat dilihat pada gambar. 4 berikut:



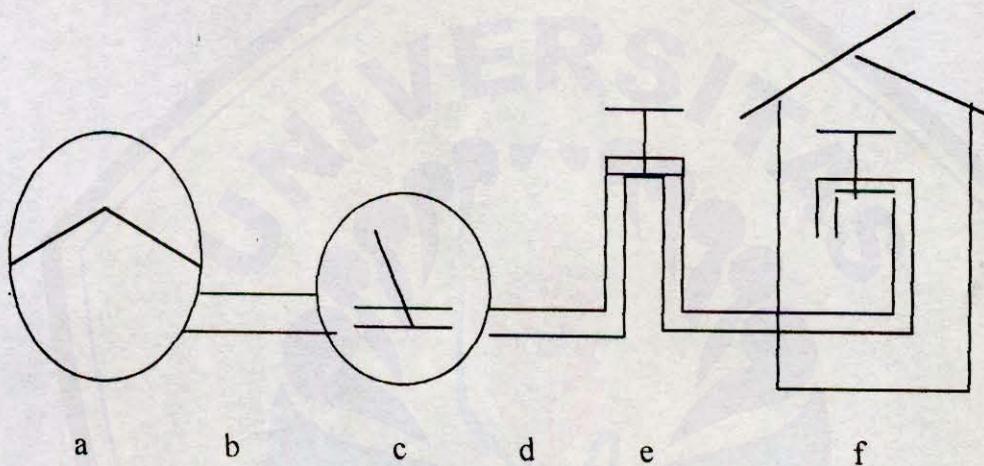
Gambar. 3 : Proses Produksi untuk Air Sungai

Sumber data: PDAM Jember,2001

3.3.4 Kegiatan Pemasaran pada PDAM Jember

a. Saluran Distribusi

PDAM Jember adalah badan usaha yang menguasai hajat hidup orang banyak yang mana dalam memasarkan hasil produk airnya menggunakan saluran distribusi langsung ke konsumen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar. 5 sebagai berikut :



Gambar . 5 : Proses Aliran Air untuk Pelanggan PDAM Jember

Sumber data : PDAM Jember, 2001.

Keterangan gambar :

a. = Sumber mata air

b. = Pipa transmisi distribusi

Yaitu pipa induk berasal dari sumber mata air hingga sampai di wilayah pelanggan..

c. = Meter air

Yaitu alat ukur yang digunakan untuk mengukur pengeluaran air yang digunakan oleh para pelanggan.

d. = Pipa persil

Yaitu pipa setelah meter air sampai dengan seluruh jaringan pipa air yang ada pada pelanggan.

e. = Kran air

Yaitu alat untuk mengatur pengeluaran air yang terletak pada halaman pelanggan.

f. = Pelanggan

Yaitu pemakai atau konsumen pengguna pendistribusian air.

b. Golongan pelanggan

Pelanggan merupakan pemakai pendistribusian air minum secara langsung, yang dibagi menjadi lima golongan :

1) Golongan Non Niaga

Golongan non niaga meliputi pelanggan yang menggunakan air untuk kebutuhan sehari-hari atau kepentingan non komersial, seperti rumah tangga,

2) Golongan pemerintah

Golongan pemerintah meliputi pelanggan yang meliputi instansi pemerintahan atau badan usaha milik pemerintah,

3) Golongan Komersial

Golongan komersial meliputi pelanggan yang memiliki usaha di bidang bisnis,

4) Golongan Sosial

Golongan Sosial meliputi pelanggan yang bergerak dalam bidang sosial misalnya panti asuhan atau lembaga pendidikan,

5) Golongan kran umum

Golongan kran umum meliputi pelanggan yang bersifat umum, misalnya tempat ibadah.

c. Daerah Pemasaran pada PDAM Jember

Daerah pemasaran produksi air PDAM Jember, meliputi daerah administrasi Jember dan sekitarnya, antara lain Jember kota, Rambipuji, Mumbulsari, Bangsalsari, Balung, Tanggul, Mangli, dan Wirolegi. Untuk jelasnya dapat dilihat pada lampiran. 8 dan lampiran. 9.

3.4 Kegiatan yang Dilaksanakan pada Bagian Langganan di Sub Bagian Pelayanan Langganan PDAM Jember

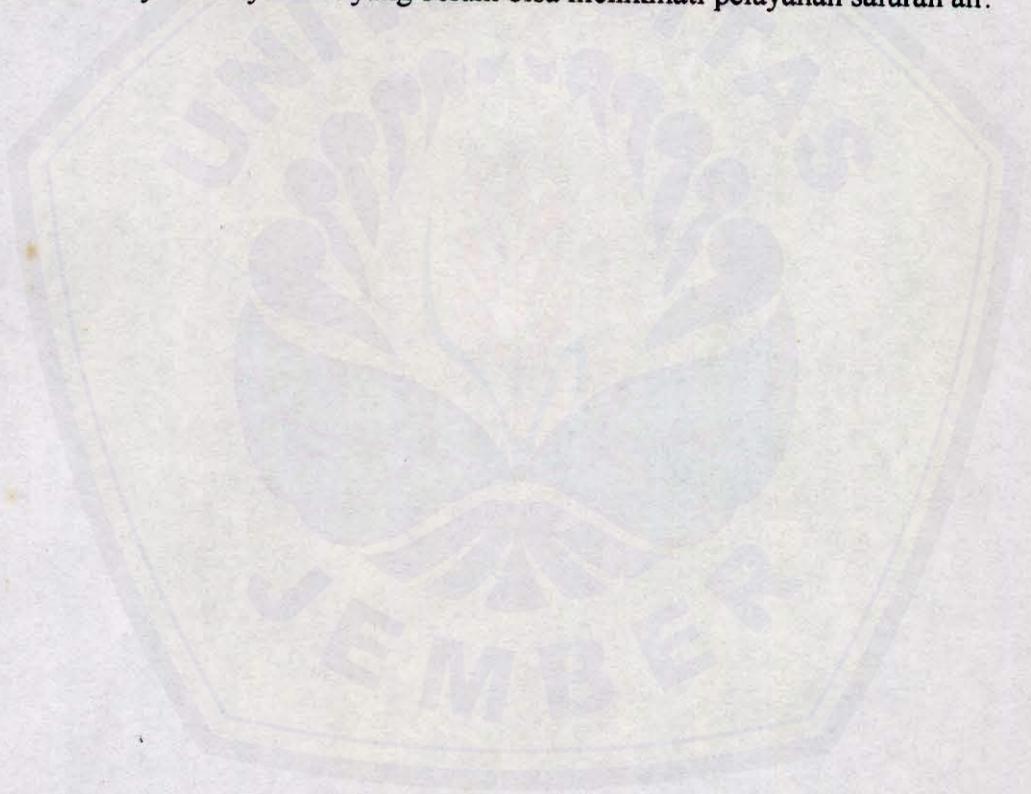
Kegiatan yang dilakukan pada Bagian Langganan di Sub Bagian Pelayanan Langganan adalah merencanakan, mengatur, mengkoordinir kegiatan Bagian Langganan di Sub Bagian Pelayanan Langganan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan dan berusaha melaksanakan pemantauan pelanggan dan memberikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan air bersih. Uraian kegiatan pada Bagian Langganan di Sub Bagian Pelayanan Langganan meliputi:

- a. Mencari pelanggan dengan cara mengundang pelanggan, melalui pertemuan PKK, pertemuan RW, dan lainnya.
- b. Memproses permohonan menjadi pelanggan, yaitu menerima permohonan konsumen untuk menjadi pelanggan PDAM.
- c. Melayani dan memberikan penjelasan kepada pelanggan atas penyebab terjadinya gangguan air sehingga pelanggan tidak merasa khawatir terhadap gangguan tersebut, selanjutnya baru diadakan perbaikan terhadap gangguan tersebut.
- d. Melaksanakan administrasi pemutusan dan penyambungan kembali saluran pelanggan.
- e. Memberikan informasi yang berkaitan dengan permasalahan air dan hal lain yang dibutuhkan pelanggan dan masyarakat .

BAB V
KESIMPULAN

1. Pelayanan yang dilakukan pada Bagian Langganan di Sub Bagian Pelayanan Langganan, terdiri dari 8 kegiatan sebagai berikut:
 - a) Pelayanan pemasangan sambungan baru untuk memenuhi permintaan masyarakat yang akan berlangganan air bersih,
 - b) Pelayanan pelaksanaan penyambungan sambungan baru,
 - c) Pelayanan pemutusan sambungan langganan yang dilaksanakan karena adanya penunggakan pembayaran rekening air yang dilakukan pelanggan,
 - d) Pelayanan penyambungan kembali yang dilaksanakan setelah pelanggan melunasi seluruh tunggakan dan biaya penyambungan kembali,
 - e) Pelayanan pengaduan pelanggan terhadap gangguan air,
 - f) Pelayanan pelaksanaan penyelesaian pengaduan,
 - g) Pelayanan permohonan pengiriman air,
 - h) Pelayanan kepada masyarakat khususnya pelanggan baik yang berupa informasi tarif maupun permasalahan dalam pembayaran rekening.
2. Kegiatan administrasi yang dilakukan pada Bagian Langganan di Sub Bagian Pelayanan Langganan adalah:
 - a) Mengisi Surat Permohonan Menjadi Pelanggan (SPL),
 - b) Mengisi Surat Perintah Kerja (SPK) Pemasangan Sambungan Baru,
 - c) Mengisi Surat Perintah Kerja (SPK) Pemutusan Sambungan,
 - d) Mengisi Surat Perintah Kerja (SPK) Penyambungan Kembali Sambungan,
 - e) Mengisi Formulir Pengaduan Pelanggan,
 - f) Mengisi Surat Perintah Kerja (SPK) Penyelesaian Pengaduan,
 - g) Mengisi Blangko Permohonan Pengiriman Air,
 - h) Membantu pelanggan menunjukkan nomor Saluran Langganan (SL) dan kode wilayah.

3. Pengalaman yang diperoleh dari pelaksanaan administrasi pelayanan terhadap pelanggan pada bagian Langganan di Sub Bagian Pelayanan Langganan adalah:
 - a) Pelanggan merupakan pihak yang harus mendapatkan pelayanan yang baik, contohnya pelanggan yang menginginkan pemasangan sambungan baru diperpendek jangka waktu pemasangan sambungan baru.
 - b) PDAM Jember sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan vital masyarakat akan air bersih, berusaha meningkatkan jangkauan pelayanan dengan menambah produksi air dan jaringan pipa. Hal tersebut dilakukan karena masih banyak masyarakat yang belum bisa menikmati pelayanan saluran air.



DAFTAR PUSTAKA

Gie, The Liang. 1995. *Administrasi Perkantoran Modern*. Cetakan XIV. Nur Cahaya. Yogyakarta.

Kartini, Kartono,. 1994. *Psikologi Sosial Untuk Manajemen Perusahaan dan Industri*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Lele, Millind dan N. Sheth Jagdish. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Penerbit Mitra Utama. Jakarta.

Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.

Siagian, Sondang P. 1992. *Kerangka Dasar Umum Administrasi*. Rineka Cipta. Jakarta.

Sukarna. 1990. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Mandar Maju. Bandung.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Penerbit Andy. Yogyakarta.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS EKONOMI

Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17 Kotak Pos 125 - ☎ Dekan (0331) 332150 (Fax.) - T.U. 337900
 Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121 - Jatim

Jember, 9 JULI 2001

1506 /J25.1.4/P 6/ 7001

Kesediaan Menjadi Tempat PKN
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ

Yth. Bapak Direktur Utama

PDAM Jember.

di-

Jl. Trunojoyo no.73 Jember.

Bersama ini dengan hormat kami beritahukan, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan dalam mengakhiri studi pada pendidikan Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan ini, kami mengharap kesediaan Instansi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

No.	Nama	NIM	Bidang Studi
1	RONI FAHRUDIN	97-205	Adm Perusahaan
2	NUGROHO DWI SUSILO	97-033	Adm Perusahaan
3	WAHYU SIWI RAMHADI	97-115	Adm Perusahaan

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :

JULI - AGUSTUS 2001

Kami sangat mengharapkan jawaban atas permohonan tersebut dan sekiranya diperlukan persyaratan lainnya kami bersedia memenuhi.

Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami menyampaikan terima kasih.





LAMPIRAN 2
Digital Repository Universitas Jember
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jl. Trunojoyo No. 73 Jember, Kode Pos 68137
Telp. (0331) 483509 - 485421 Fax. 425462

Bank : 1) Bank Jatim Jember
2) Bank BNI Jember

Jember, 12 Juni 2001.

Nomor : 072/560/436.62/2001
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : *Kesediaan menjadi Tempat
Praktek Kerja Nyata (PKN)*

K e p a d a :
Yth. Sdr. Pembantu Dekan I
Fakultas Ekonomi Universitas
Jember Program Diploma III
Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17

di -

J E M B E R

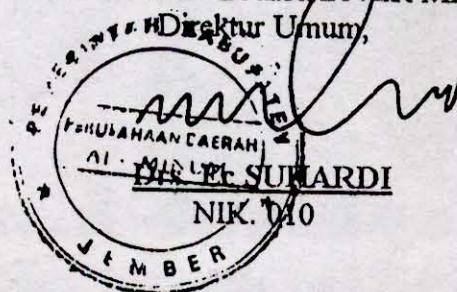
Memperhatikan surat Saudara nomor : 1506/J25.1.4/P6/2001 tanggal 9 Mei 2001 perihal seperti tersebut diatas, bersama ini kami informasikan bahwa mahasiswa Saudara :

1. NUGROHO DWI SUSILO NIM : 97-033 Bidang Studi : Adm. Persh.
2. WAHYU SIWI RAHMADI NIM : 97-115 Bidang Studi : Adm. Persh.

Dapat kami penuhi untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) di PDAM Jember, mulai bulan Juli sampai dengan Agustus 2001.

Demikian untuk menjadikan maklum

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA
Jalan. Letjen. S. Parman 89 Telp. 337853 Jember

Jember, 18 Juli 2001

nomor : 072/141/346.46/2001
perihal : Penting.
ampiran : -
perihal : Praktek Kerja Nyata.

K e p a d a
Yth. Sdr. Direktur PDAM
Kabupaten Jember
di-

J e m b e r

Memperhatikan Surat dari Fak Ekonomi, Universitas Jember, tanggal 18 Juli 2001, Nomor : 2311/J25.1.4/P6/2001, perihal Permohonan Ijin Praktek Kerja Nyata.

Demi kelancaran serta kemudahan dalam pelaksanaan Ijin Praktek Kerja Nyata dimaksud, diminta kepada saudara untuk memberikan bantuan berupa data/keterangan seperlunya kepada :

N a m a : 1. NUGROHO DWI SUSILO
2. WAHYU SIWI RAHMADANI
Alamat : FAK EKONOMI UNIV. JEMBER.
Pekerjaan : MHS. FAK EKONOMI UNIV. JEMBER.
Keperluan : PRAKTEK KERJA NYATA (PKN).
J u d u l : 1. PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENGADAAN BARANG
DAN TEKNIS PERGUDANGAN PADA PDAM KAB. JEMBER.
: 2. PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA
TERHADAP PELANGGAN PADA PDAM JEMBER.
W a k t u : JULI 2001 S/D AGUSTUS 2001.
Peserta : -

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya di sampaikan terima kasih.

AN. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
KABUPATEN JEMBER
Sekretaris,



MOCH. RIFAI, SH.

PEMBUSAN : Kepada Yth,

1. Sdr. Rektor Univ. Jember.
2. Sdr. Mahasiswa Ybs.

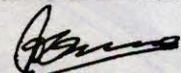
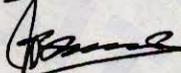
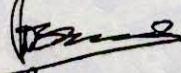
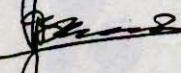
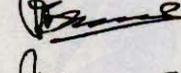
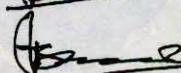
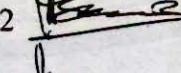
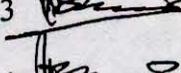
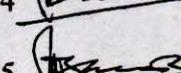
Penata TK. I
NIP. 510 081 891

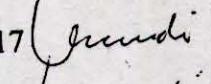
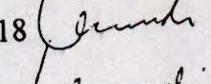
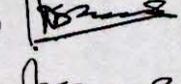
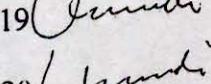
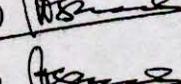
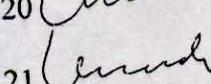
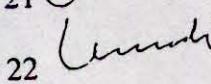
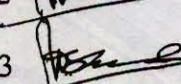
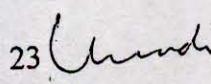
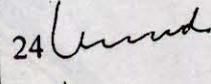
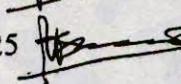
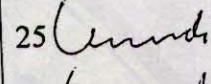
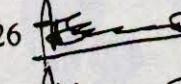
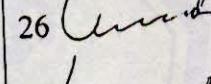
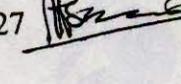
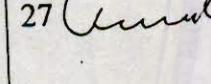
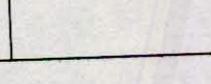
**DAFTAR HADIR
 PRAKTEK KERJA NYATA
 PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 JEMBER**

NAMA : WAHYU SIWI RAHMADI

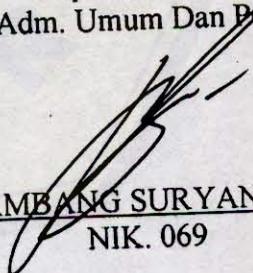
NIM : 970803101115

JUDUL : PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA
 TERHADAP PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR
 MINUM JEMBER

NO	HARI	TANGGAL	MAHASISWA	PETUGAS
1	SENIN	23 JULI 2001	1 	1 Gundi
2	SELASA	24 JULI 2001	2 	2 Gundi
3	RABU	25 JULI 2001	3 	3 Gundi
4	KAMIS	26 JULI 2001	4 	4 Gundi
5	JUMAT	27 JULI 2001	5 	5 Gundi
6	SABTU	28 JULI 2001	6 	6 Gundi
7	SENIN	30 JULI 2001	7 	7 Gundi
8	SELASA	31 JULI 2001	8 	8 Gundi
9	RABU	1 AGUSTUS 2001	9 	9 Gundi
10	KAMIS	2 AGUSTUS 2001	10 	10 Gundi
11	JUMAT	3 AGUSTUS 2001	11 	11 Gundi
12	SABTU	4 AGUSTUS 2001	12 	12 Gundi
13	SENIN	6 AGUSTUS 2001	13 	13 Gundi
14	SELASA	7 AGUSTUS 2001	14 	14 Gundi
15	RABU	8 AGUSTUS 2001	15 	15 Gundi
16	KAMIS	9 AGUSTUS 2001	16 	16 Gundi

NO	HARI	TANGGAL	MAHASISWA	PETUGAS
17	JUMAT	10 AGUSTUS 2001.	17 	17 
18	SABTU	11 AGUSTUS 2001	18 	18 
19	SENIN	13 AGUSTUS 2001	19 	19 
20	SELASA	14 AGUSTUS 2001	20 	20 
21	RABU	15 AGUSTUS 2001	21 	21 
22	KAMIS	16 AGUSTUS 2001	22 	22 
23	SABTU	18 AGUSTUS 2001	23 	23 
24	SENIN	20 AGUSTUS 2001	24 	24 
25	SELASA	21 AGUSTUS 2001	25 	25 
26	RABU	22 AGUSTUS 2001	26 	26 
27	KAMIS	23 AGUSTUS 2001	27 	27 

Jember, 24 Agustus 2001
 Diperiksa Oleh
 Kabag Adm. Umum Dan Personalia


BAMBANG SURYANTO, SH
 NIK. 069

**DAFTAR KEGIATAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
JEMBER**

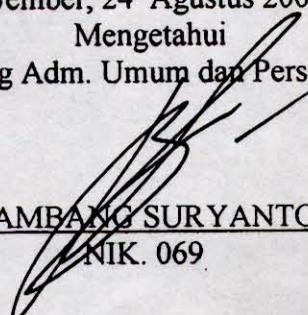
NAMA : WAHYU SIWI RAHMADI

NIM / JURUSAN : 970803101115 / AP

NO	TANGGAL	KEGIATAN
1	23 JULI 2001	Menghadap Pimpinan dan mendapatkan penjelasan yang diperlukan. Menerima pengarahan mengenai tugas – tugas di perusahaan .
2	24 JULI 2001	Membantu pelanggan dalam mengisi Surat Permohonan Menjadi Pelanggan (SPL)
3	25 JULI 2001	Memeriksa kelengkapan Pengisian SPL
4	26 JULI 2001	Mencatat SPL dalam Buku Register Calon Pelanggan
5	27 JULI 2001	Mengevaluasi SPL yang terlaksana.
6	28 JULI 2001	Membantu membuat Surat Perintah Kerja SPK.
7	30 JULI 2001	Membantu membuat SPK
8	31 JULI 2001	Membantu menerima pengaduan pelanggan.
9	1 AGUSTUS 2001	Membantu memasukkan pengaduan pelanggan ke Daftar Pengaduan Pelanggan (DPP)
10	2 AGUSTUS 2001	Membantu menerima pengaduan pelanggan
11	3 AGUSTUS 2001	Membantu memasukkan pengaduan pelanggan ke DPP.
12	4 AGUSTUS 2001	Membantu mengisi SPK Penyelesaian Pengaduan.
13	6 AGUSTUS 2001	Membantu mengisi SPK Penyelesaian Pengaduan.
14	7 AGUSTUS 2001	Membantu pelanggan mengisi SPL.

15	8 AGUSTUS 2001	Mengisi daftar Realisasi Penyambungan Baru.
16	9 AGUSTUS 2001	Membantu mengisi jadwal pencatat meter.
17	10 AGUSTUS 2001	Membantu mengisi jadwal pencatat meter
18	11 AGUSTUS 2001	Membantu membuat Laporan Perkembangan Langganan.
19	13 AGUSTUS 2001	Membantu menerima pengaduan pelanggan.
20	14 AGUSTUS 2001	Memberi kode wilayah pada setiap SPK.
21	15 AGUSTUS 2001	Membantu membuat Blangko Permohonan Pengiriman Air Via Mobil Tangki.
22	16 AGUSTUS 2001	Membantu membuat SPK
23	18 AGUSTUS 2001	Membantu membuat SPK
24	20 AGUSTUS 2001	Membantu pelanggan yang membutuhkan nomor wilayah dan SL guna membayar rekening.
25	21 AGUSTUS 2001	Membantu memasukkan pengaduan pelanggan ke Daftar Pengaduan Pelanggan.
26	22 AGUSTUS 2001	Konsultasi dengan pembimbing di perusahaan mengenai kegiatan yang telah dilakukan dan meminta data yang diperlukan guna menyusun laporan.
27	23 AGUSTUS 2001	Berpamitan dengan pimpinan perusahaan dan karyawan . Penutupan PKN.

Jember, 24 Agustus 2001
Mengetahui
Kabag Adm. Umum dan Personalia


BAMBANG SURYANTO, SH
NIK. 069



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

LAMPIRAN. 6

Jl. Trunojoyo No. 73 Jember, Kode Pos 68137
 Telp. (0331) 483509, 485421, 482700 Fax. 425462
 e-mail : pdam_jember@telkom.net

Bank : Bank Jatim, Bank BNI, Bank Mandiri Jember

Jember, 29 Agustus 2001

Nomor : 072/19/19/436.62/2001
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Perihal : *PKN Mahasiswa Fakultas
 Ekonomi Universitas Jember*

Kepada :
 Yth. Sdr. Pembantu Dekan I FE Unej
 (Program Diploma III Ekonomi)
 Jl. Jawa (Tgalboto) No. 17

di -
JEMBER

Menunjuk surat Pembantu Dekan I Program Diploma III Ekonomi Universitas Negeri Jember nomor : 1506/J25.1.4/P6/2001 tanggal 9 Mei 2001 perihal Kesiadaan menjadi tempat PKN mahasiswa FE Unej dan memperhatikan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Jember nomor : 072/121/346.46/2001 tanggal 18 Juli 2001 perihal Praktek Kerja Nyata. Bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa Saudara :

1. NUGROHO DWI SUSILO, 97 - 033, Administrasi Perusahaan
2. WAHYU SIWI RAHMADI, 97 - 115, Administrasi Perusahaan.

Telah selesai melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember selama 1 (satu) bulan dari tanggal 23 Juli s/d 23 Agustus 2001.

Demikian untuk menjadikan maklum

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM



TEMBUSAN DISAMPAIKAN KEPADA YTH :

1. Sdr. Nugroho Dwi Susilo, dan
2. Sdr. Wahyu Siwi Rahmadi, mahasiswa ybs.

KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

N a m a : WAHYU SURI RAHMADI
Nomor Mahasiswa : 970803115
Program Pendidikan : SO
Program Studi : ADMINISTRASI PERUSAHAAN
Judul Laporan : PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN TERHADAP
 PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 JEMBER.
Pembimbing : DR. Riniati
Tgl. Persetujuan : Mulai dari : 19 s/d.
 19.....

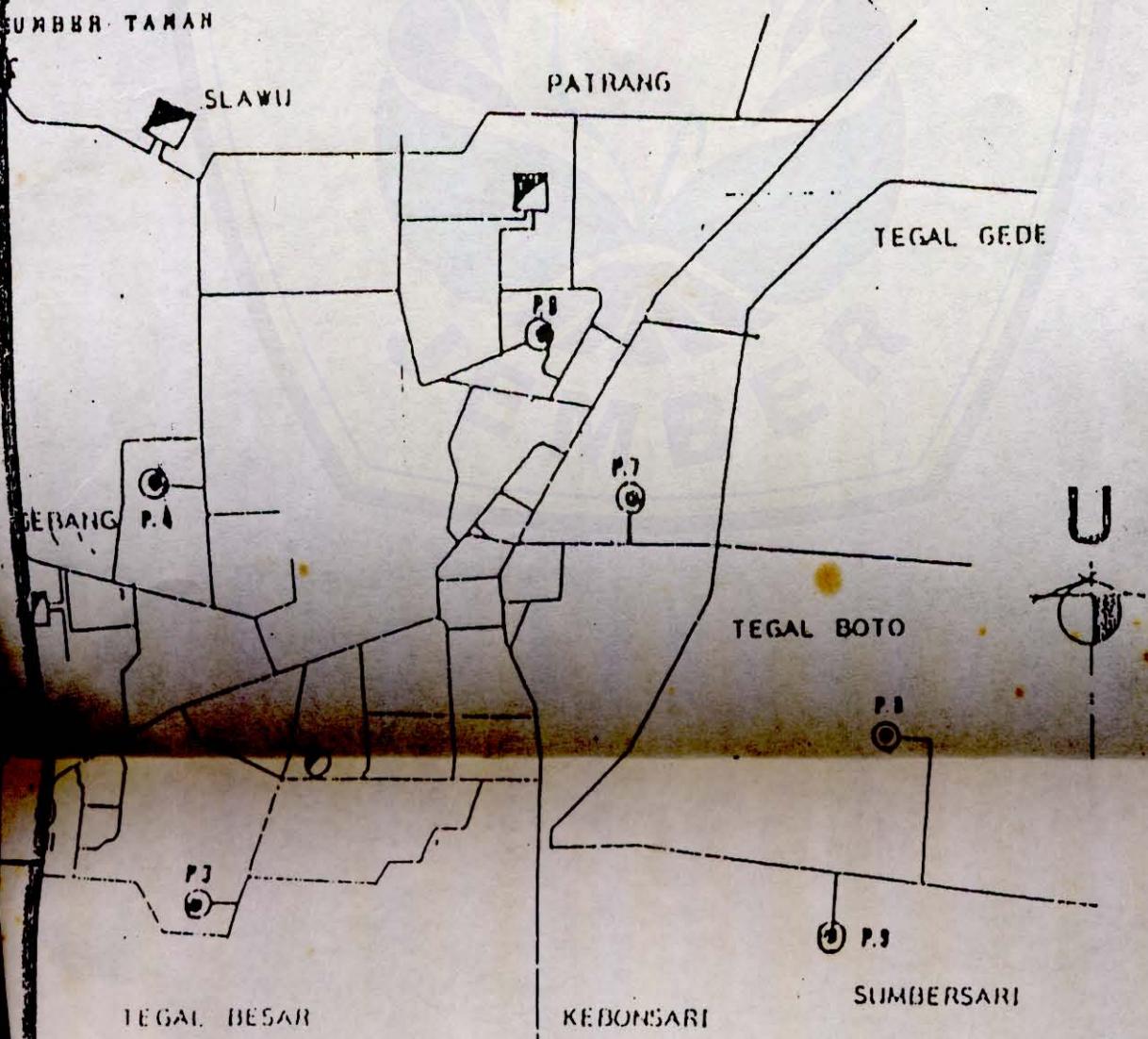
Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
10 - 4 - 2001	Revisi Bab I	1
12 - 4 - 2001	Revisi Bab I	2
16 - 4 - 2001	Revisi Bab III	3
17 - 4 - 2001	Revisi Bab III	4
17 - 4 - 2001	Revisi Bab IV	5
28 - 4 - 2001	Revisi Bab V	6
	Revisi Kesimpulan	7
		8
		9
		10
		11
		12
		13
		14
		15
		16
		17
		18
		19
		20

PLUJIN : 8



LAMPIRAN. 8

AREAL PELAYANAN PDAM JEMBER KOTA



REKAM STRUKTUR PDAM NOIA RAMBIPAJI

DAFTAR IRAN . 9

STASIUN IKA

→ JEMBER

S. DINOYO

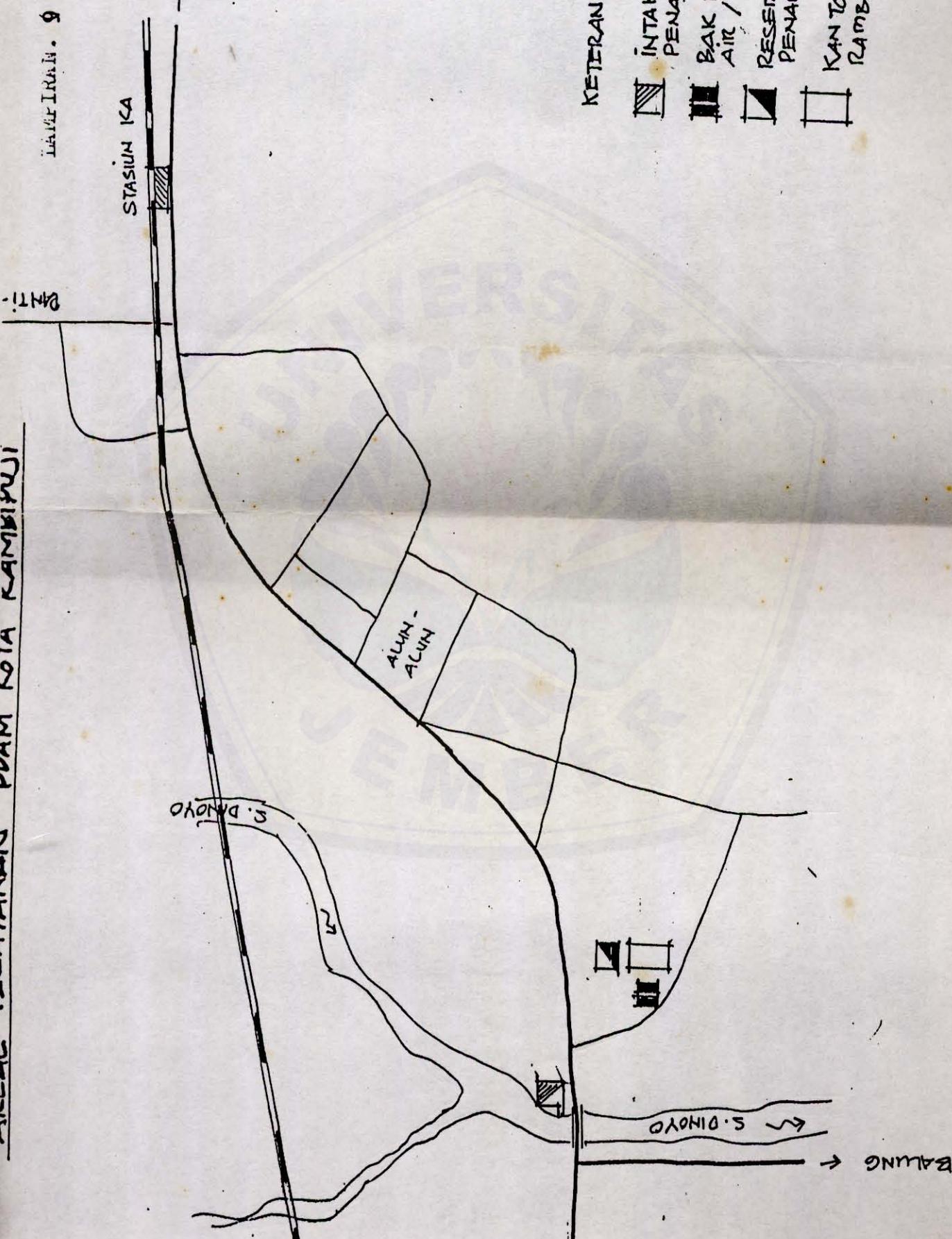
ALUN-ALUN

S. DINOYO

← BALUNG

KETERANGAN :

-  INTAKE / BAK PENANGKAP AIR
-  BAK PENGOLAHAN AIR / TREATMENT
-  RESERVOAR / BAK PENAMPUNG
-  KANTOR PDAM RAMBIPAJI



Lampiran. 10

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

NO SPL : 0321
TANGGAL : 01-08-2001

Surat Permohonan Menjadi Pelanggan (SPL)

No. Register : 018

Nama Lengkap Pemohon : Suryanto
Alamat Rumah Pemohon : Jl. Nusa Indah II/18 Jember
Pekerjaan : Swasta
Alamat Rumah Yang akan dipasang : Jl. Nusa Indah II/18 Jember
Status Tanah / Rumah : Milik sendiri

Mengajukan permohonan menjadi Konsumen Air dengan kesediaan memenuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan, seperti tercantum dalam "SURAT PERNYATAAN" terlampir.

Jember, tgl. 01 Agustus 2001
Hormat kami,

TTD

(Suryanto)

SKET LOKASI RUMAH
YANG AKAN DIPASANG SAMBUNGAN BARU AIR MINUM

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

SURAT PERNYATAAN

yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Alamat :

Bertindak atas nama :

Alamat :

menyatakan dengan sesungguhnya sebagai berikut :

Sanggup membayar biaya sambungan rumah sebesar Rp.

Terbilang :

dengan cara : TUNAI, pada tanggal :

ANGSURAN, dengan ketentuan :

a. Pembayaran pertama (uang muka) sebesar Rp.

Tanggal :

b. Sisanya dibayar kali, berturut-turut terhitung mulai tanggal :

dengan rincian sebagai berikut,

Angsuran I : Rp.

Angsuran II : Rp.

Angsuran III : Rp.

Angsuran : Rp.

Bersedia mentaati segala ketentuan seperti tersebut dibalik surat pernyataan ini dan peraturan yang ditetapkan perusahaan, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan kemudian.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, bilamana terjadi pelanggaran atas pernyataan ini bersedia dikenakan sanksi sesuai ketentuan maupun peraturan yang ditetapkan.

Jember,

Mengetahui
Pejabat yang berwenang

Pembuat Pernyataan

Lampiran. 12

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Jl. Trunjojoyo 73 Telp 482700 – 483509 Fak. 425462 Jember

SURAT PERINTAH KERJA (SPK)

Nomor :037

Tanggal :10 Agustus 2001

Kepada Kepala Bagian : Transmisi dan Distribusi
Harap segera melaksanakan : Pemasangan Sambungan Baru
Pada
Nama : Suryanto
Alamat : Jl. Nusa Indah II/18 Jember
No. SL / Wilayah : 18711 / A.16
GPP/RBP/SPL :13.361/13361/13149
Disebabkan Oleh : Pemasangan Sambungan Baru

Disahkan Oleh:

Direktur Utama,

Direktur Teknik,

TTD

TTD

Drs. TAUFAN, MBA
NIK. 062

HANNI SUTARYADI
NIK. 060

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jl. Trunojoyo 73 Telp 482700 - 483509 Fax. 425462 Jember

SURAT PERINTAH KERJA (SPK)

Nomor :*

Tanggal :*

Kepada Kepala Bagian : Transmisi & Distribusi
Harap segera melaksanakan :>

P a d a

N a m a : 0
A l a m a t : 0
No. SL / Wilayah : 0
Disebabkan Oleh : 0

Disahkan Oleh ,
Direktur Teknik,

HANNI SUTARYADI, ST
NIK. 060

INSTALASI YANG DIPASANG :

- Meter Air ... mm komplek
Merk : ... Stn : ...
Nomor ... : ...
Skap
Kran
Keadaan Baik ; Pecor

LAPORAN PELAKSANAAN :

Tanggal :
No. BPP/Tanggal :
No. EPB/Tanggal :
Nama Pelaksana :

Jember ,
Kabag. Trandist.

MUDIYANTORO

Lampiran. 13

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Jl. Trunojoyo 73 Telp 482700 – 483509 Fak. 425462 Jember

SURAT PERINTAH KERJA (SPK)

Nomor : 037

Tanggal : 10 Agustus 2001

Kepada Kepala Bagian : Transmisi dan Distribusi

Harap segera melaksanakan : Pemutusan Sambungan

Pada

Nama : Bambang Suryanto

Alamat : Jl. Nusa Indah II/18 Jember

No. SL / Wilayah : 18711 / A.16

Disebabkan Oleh : Pemutusan Sambungan

Disahkan Oleh,
Direktur Teknik,

TTD

HANNI SUTARYADI, ST
NIK. 060

Lampiran. 14

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Jl. Trunojoyo 73 Telp 482700 – 483509 Fak. 425462 Jember

SURAT PERINTAH KERJA (SPK)

Nomor : 037

Tanggal : 10 Agustus 2001

Kepada Kepala Bagian : Transmisi dan Distribusi
Harap segera melaksanakan : Penyambungan Kembali Sambungan
Pada
Nama : Suryanto
Alamat : Jl. Nusa Indah II/18 Jember
No. SL / Wilayah : 18711 / A.16
Disebabkan Oleh : Penyambungan Kembali Sambungan

Disahkan Oleh,
Direktur Teknik,

TTD

HANNI SUTARYADI, ST
NIK. 060

Lampiran. 15

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Jl. Trunojoyo 73 Telp 482700 – 483509 Fak. 425462 Jember

PENGADUAN PELANGGAN

Nomor : 037

Nama : Suryanto
Alamat : Jl. Nusa Indah II/18 Jember
No. SL / Wilayah : 18711 / A.16
Disebabkan oleh : Pipa Bocor

Catatan : Terjadi mulai tanggal 11 Agustus 2001.

	Jember, 12 Agustus 2001
Pelanggan	Petugas,
TTD	TTD
<u>Suryanto</u>	<u>Imam Subono</u>

Lampiran. 16

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

SPK PENYELESAIAN PENGADUAN

Nomor : 030

Tanggal : 12 Agustus 2001

Kepada Kepala Bagian : Transmisi dan Distribusi

Harap segera melaksanakan : Penyelesaian Pengaduan

Pada

Nama : Suryanto

Alamat : Jl. Nusa Indah II/18 Jember

No. SL / Wilayah : 18711 / A.16

Disebabkan Oleh : Pipa Bocor

Catatan : Terjadi mulai tanggal 11 Agustus 2001.

Dilaksanakan Oleh :

Direktur Teknik

TTD

TTD

TUGIYO

HANNI SUTARYADI

Lampiran. 17

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

BLANGKO PERMOHONAN PENGIRIMAN AIR

VIA MOBIL TANGKI

Nomor : 14 / 08 / 2001

Nama Pemohon : Suryanto
Alamat : Jl. Nusa Indah II/18 Jember
Permohonan
Hari / Tanggal : 14 Agustus 2001
Volume : (4000 Liter) Tangki (@4000 liter)
Realisasi
Hari / Tanggal : 15 Agustus 2001
Volume : (4000 Liter) Tangki (@4000 liter)

Diterima oleh,

TTD

(SURYANTO)

Dikirim oleh,

TTD

(YUDI INDRAWAN)

Penerima
Permohonan

TTD

(IMAM SUBONO)

pelanggan yang terhormat,

menyadari bahwa masih ada keinginan dan harapan anda yang belum dapat kami penuhi, tetapi kami tidak akan pernah berhenti berusaha terus menerus memenuhi harapan dan keinginan itu bak air mengalir.

Salah satu konsekuensi dari usaha tersebut adalah peningkatan kebutuhan biaya operasional yang bergerak naik seiring perkembangan lingkungan diluar kemampuan

Sehubungan dengan menunjuk Surat Keputusan Bupati Jember No. 26 Tahun 2000 tentang Penetapan Tarif Minimum Kabupaten Jember, kami melakukan perubahan tarif air secara berkala mulai rekening bulan Mei 2000 yang dibayar bulan Juni 2000 dan rekening bulan Mei 2001 yang dibayar bulan Juni

Kami berharap pelanggan dapat memperhitungkan kebutuhan airnya sendiri, karena itu pada tarif tahun 2000 dan 2001 perhitungannya *didasarkan pada pemakaian air pelanggan per 1.000 liter* dan pembulatan kebawah setiap bulan sesuai tabel berikut :

**WILAYAH KOTA ADMINISTRATIF JEMBER
(JEMBER KOTA)**

Golongan Pelanggan	TA HUN 2000			TA HUN 2001		
	Tarip /1000 Liter (1M ³)			Tarip /1000 liter (1M ³)		
	0-10	11-20	>20	0-10	11-20	>20
Kelompok I						
1. Sosial Umum	275	275	325	375	375	425
2. Tempat Ibadah	275	325	350	375	425	475
Kelompok II						
1. Sosial Khusus	275	325	425	375	425	550
Kelompok III						
1. Rumah Tangga	325	425	575	450	550	750
2. Pemerintah	525	575	775	700	750	1025
3. Niaga Kecil	850	925	1150	1100	1200	1525
4. Industri Kecil	850	875	1500	1100	1150	1975
Kelompok IV						
1. Niaga Besar	1050	1075	1300	1375	1450	1700

Pelanggan yang terhormat,

Akhirnya kami sampaikan terima kasih atas kepercayaan anda dan harap untuk menjadikan maklum.

Semoga kami selalu memberikan pelayanan yang lebih baik.

pelanggan yang terhormat,

menyadari bahwa masih ada keinginan dan harapan anda yang belum dapat kami penuhi, tetapi kami tidak akan pernah berhenti berusaha terus menerus memenuhi harapan dan keinginan itu bak air mengalir.

Salah satu konsekuensi dari usaha tersebut adalah peningkatan kebutuhan biaya operasional yang bergerak naik seiring perkembangan lingkungan diluar kemampuan

Sehubungan dengan menunjuk Surat Keputusan Bupati Jember No. 26 Tahun 2000 tentang Penetapan Tarif Minimum Kabupaten Jember, kami melakukan perubahan tarif air secara berkala mulai rekening bulan Mei 2000 yang dibayar bulan Juni 2000 dan rekening bulan Mei 2001 yang dibayar bulan Juni

**WILAYAH LUAR KOTA ADMINISTRATIF JEMBER
(LUAR KOTA)**

Golongan Pelanggan	TA HUN 2000			TA HUN 2001		
	Tarip /1000 Liter (1M ³)			Tarip /1000 liter (1M ³)		
	0-10	11-20	>20	0-10	11-20	>20
Kelompok I						
1. Sosial Umum	275	275	325	375	375	425
2. Tempat Ibadah	275	325	350	375	425	475
Kelompok II						
1. Sosial Khusus	275	325	425	375	425	550
2. Rumah Tangga	275	400	525	375	500	700
3. Pemerintah	500	525	750	650	700	975
Kelompok III						
1. Niaga Kecil	800	925	1125	1075	1200	1475

Pelanggan yang terhormat,

