



**PROSEDUR PENGADUAN, PELAYANAN, DAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

Olivia Diah Febriyanti
NIM 160803103020

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**PROSEDUR PENGADUAN, PELAYANAN, DAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Kesekretariatan Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh

Olivia Diah Febriyanti
NIM 160803103020

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



***THE PROCEDURE OF COMPLAINT, SERVICES, AND HEANDLING THE
CUSTOMERS' COMPLAINT AT DRINKING WATER COMPANY IN
JEMBER REGENCY***

THE REAL WORKING PRACTICE REPORT

*Proposed As One Of The Requirements To Obtain The Degree of Madya
Diploma III Program of Secretarial Departement of Management
Faculty of Economics and Business
University of Jember*

By

Olivia Diah Febriyanti
NIM 160803103020

***DIPLOMA III OF SECRETARIAL
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY ECONOMIC AND BUSINESS
UNIVERSITY OF JEMBER
2019***

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSEDUR PENGADUAN, PELAYANAN, DAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Olivia Diah Febriyanti
NIM : 160803103020
Program Studi : DIII Kesekretariatan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

27 Juni 2019

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, S.E.,M.Si.
NIP 19740502 200003 2 001

Ana Mufidah, S.E., M.M.
NIP 19800201 200501 2 001

Anggota,

Drs. Adi Prasodjo M.P.
NIP 19550516 198703 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M., Ak.,CA
NIP 19710727 199512 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : OLIVIA DIAH FEBRIYANTI
NIM : 160803103020
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR PENGADUAN, PELAYANAN, DAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN JEMBER

Jember, 23 Mei 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Diploma III Kesekretariatan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui Oleh Dosen
Pembimbing

Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
NIP 19730908 200003 2 001

Drs. Agus Priyono, M.M.
NIP 19601016 198702 1 001

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”

(Qs. Al-Baqaroh : 216)

“Membuat rencana adalah mudah. Membuat rencana yang baik tidak semudah itu. Tapi, yang paling sulit adalah Melaksanakan rencana yang sederhana dengan baik.”

(Mario Teguh)

“Ilmu itu ada dimana-mana, pengetahuan dimana-mana tersebar, kalau kita bersedia membaca, dan bersedia mendengar.”

(Felix Siauw)

PERSEMBAHAN

Allhamdullillahi rabbil'aalamin segala puji bagi-Mu Yaa Allah yang telah memberikan tuntunan dan rahmat sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir dengan judul “PROSEDUR PENGADUAN, PELAYANAN, DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER”. Dengan penuh rasa syukur laporan tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tuaku, Ibunda Sutatik Eny Ridhyanthi dan Ayahanda Abu Sulaiman tercinta, yang selalu memberikan doa, pengorbanan, pengalaman, kasih sayang, perhatian, dukungan, nasehat, dan bimbingan yang sangat luar biasa.
2. Adikku tercinta Robby Dharmawan Abirama yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan yang sangat luar biasa.
3. Seluruh keluarga yang ada di rumah yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
4. Guru-guruku sejak taman kanak – kanak sampai dengan perguruan tinggi yang telah berjasa memberikan Ilmu Pengetahuan yang sangat berharga.
5. Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat.
6. Dosen Pembimbing terima kasih atas kesediaannya untuk meluangkan sedikit waktu memberikan bimbingan untuk menyelesaikan laporan ini.
7. Seluruh teman-temanku Program Studi Diploma III Kesekretariatan 2016, terimakasih sudah menjadi teman seperjuanganku untuk saling berbagi ilmu dan keceriaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir Praktek Kerja Nyata dengan judul “**PROSEDUR PENGADUAN, PELAYANAN, DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER**” untuk memenuhi persyaratan akademis pada Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan praktek yang dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, dengan teori yang didapat dari bangku perkuliahan serta literatur yang berkaitan dengan kegiatan Praktek Kerja Nyata. Dengan selesainya tugas akhir ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan arahan, semangat dan motivasi selama ini.
3. Drs. Agus Priyono, M.M, selaku Dosen Pembimbing Praktek Kerja Nyata yang telah membimbing dan meluangkan waktu untuk penulis sehingga laporan tugas akhir ini dapat disusun dan selesai tepat waktu.
4. Ayah, Ibu dan Adikku tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama perkuliahan.
5. Teman – temanku seperjuangan angkatan 2016 Prodi DIII Kesekretariatan terima kasih atas kebersamaan dan kenangan yang luar biasa kita lalui bersama selama 3 tahun ini.
6. Bapak Ir. H. Ady Setiawan, SH, MH, PIA M selaku Direktur Utama, Bapak Imam Yahya, S.E selaku Kep. Bag Langganan, dan Bapak Firman Susetyo selaku Kasubag. Pembaca Mater, serta para karyawan Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember yang telah membantu penulis.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
8. Rekan – rekan Praktek Kerja Nyata selama di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember Bagian Langganan, Ida, Faida, Salma dan Selvi yang telah menjadi teman, keluarga dan tim yang baik selama Praktek Kerja Nyata sehingga dapat selesai dengan baik.
9. Bastiling Periode 2016-2018 terima kasih atas dukungan, kebersamaan dan kenangan yang telah diberikan.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesainya laporan tugas akhir ini dengan baik.

Jember, 23 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS	
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Prosedur	5
2.1.1 Pengertian Prosedur	5
2.1.2 Tujuan Prosedur	5
2.1.3 Manfaat Prosedur	6
2.2 Pengaduan	7
2.3 Pelayanan	8
2.4 Penanganan	9
2.5 Customer Service	12
2.5.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	12
2.5.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	13
2.5.3 Syarat <i>Customer Service</i>	14
2.6 Pengertian Hubungan Masyarakat	16
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTEK KERJA NYATA	17
3.1 Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember	17
3.2 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember	21
3.2.1 Visi	21
3.2.2 Misi	22
3.3 Struktur Organisasi	22
3.3.1 Deskripsi Tugas	23
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	30

4.1	Prosedur Pengaduan Keluhan Pelanggan	30
4.2	Salah Satu Prosedur dari PDAM adalah Penyambungan Kembali Terhadap Saluran Air	32
4.3	Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan	34
4.4	Analisis Situasi	35
BAB 5.	KESIMPULAN	37
DAFTAR	PUSTAKA	41
LAMPIRAN	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jam Kerja Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
1.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4

DAFTAR BAGAN

	Halaman
4.1 Prosedur Pengaduan	32
4.2 Proses Pelayanan Penyambungan Kembali	33
4.3 Prosedur Penanganan Keluhan	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Gedung Kantor PDAM Jember, Jl.Trunojoyo No. 73 Jember	17
3.2 Cakupan Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember	20
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata	42
Lampiran 2 Balasan Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata ..	43
Lampiran 3 Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata	44
Lampiran 4 Daftar Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata	45
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata	46
Lampiran 6 Kartu Konsultasi	47

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan informasi dan teknologi mempermudah segala sesuatu pekerjaan dalam kehidupan sehari-hari maupun organisasi. Setiap organisasi dagang maupun jasa tentu memerlukan kerjasama untuk memperlancar komunikasi atas segala kegiatannya baik untuk kegiatan internal maupun eksternal. Media komunikasi antara lain seperti koran, radio, televisi, telepon, surat, dan sebagainya menjadi salah satu pilihan saluran komunikasi.

“Sekretaris merupakan seorang pembantu pimpinan yang bertugas menerimapendiktean, menyiapkan surat-menyurat atau korespondensi, menerima tamu, mengingatkan pimpinan tentang kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya serta melakukan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas kerja pimpinan” (Wursanto 2006:2).

Seorang sekretaris yang memiliki kedudukan sebagai orang yang terdekat dengan pimpinan dan masyarakat luas diarahkan untuk bertindak sebagai *Public Relations Officer* atau bisa juga bertindak sebagai *Customer Service* baik untuk kepentingan internal maupun kepentingan eksternal dalam membantu organisasi perusahaan mencapai tujuannya terutama untuk membangun citra dan reputasi. Seorang *Customer Service* juga merupakan konsultan untuk konsumen atau pelanggan. Ketika terjadi masalah yang terkait dengan produk, konsumen bisa langsung melakukan konsultasi dengan pihak perusahaan melalui *Customer Service*. Komplain yang diberikan juga melalui *Customer Service*. Itulah mengapa *customer* berperan penting dalam menggali kebutuhan pelanggan. Dari *Customer Service*-lah kebutuhan pelanggan bisa diketahui. Seorang Sekretaris memegang fungsi penting dalam operasional keorganisasian suatu perusahaan terutama dalam menjalin hubungan dengan relasi atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (Wursato 2006:2).

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember disingkat dengan nama PDAM Jember merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo* (Priansa 2015:6)

Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak menghasilkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pemerintah wajib untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Namun hingga saat ini pelayanan publik yang ada di Indonesia penuh dengan ketidakpastian waktu, biaya, dan prosedur pelayanannya (Dwiyanto 2008:25).

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Pentingnya pelayanan publik bagi

masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka setiap hari, mendorong Pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka Praktek Kerja Nyata ini diberi judul “PROSEDUR PENGADUAN, PELAYANAN, DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER”

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan yang ingin dicapai dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai prosedur pengaduan, pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember.
- b. Untuk mendapatkan pengalaman Praktek terkait dengan pelaksanaan kegiatan pada Bagian Langgan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman praktis atau kerja tentang pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata pada Bagian Langgan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember tentang Prosedur Keluhan Pelanggan dan Penanganannya.

1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada Bagian Langgan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember. Jl. Trunojoyo No. 73 Kauman, Kepatihan, Kaliwates Kabupaten Jember. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dimulai pada tanggal 18 Februari 2019 sampai dengan 29 Maret 2019. Jangka waktu pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata dihitung berdasarkan jam kerja

efektif sekitar 197,5 jam setara dengan 5 (lima) minggu menyesuaikan ketentuan yang berlaku pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, dapat dilihat pada tabel berikut, yaitu :

Tabel 1.1 Jam Kerja Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Hari	Waktu Kerja	Istirahat
Senin – Kamis	Pukul 07.00 – 16.00 WIB	Pukul 12.00 – 13.00 WIB
Jumat	Pukul 07.00 – 10.00 WIB	Pukul 09.00 – 09.30 WIB
Sabtu - Minggu	Libur	

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, 2019

Adapun rincian pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan selama 5 (lima) minggu, sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

No.	Uraian Kegiatan	Minggu ke -				
		I	II	III	IV	V
1	Diterima pada Bagian Langgaran sekaligus perkenalan dengan karyawan yang ada pada Bagian Langganan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember.					
2	Menerima pengarahan dan gambaran umum pekerjaan pada bagian langganan. - Visi - Misi - Tugas dan Fungsi					
3	Membantu Pelaksanaan Prosedur <i>Customer Service</i> pada bagian langganan.					
4	Mengumpulkan data-data dan informasi terkait dengan Laporan Tugas Akhir.					
5	Perpisahan dengan karyawan bagian langganan.					

Sumber : Data primer diolah

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Menurut Rasto (2015 : 48), Prosedur merupakan istilah yang berkonotasi dengan urutan kegiatan yang direncanakan untuk menangani pekerjaan yang berulang, seragam dan tetap. Misalnya, dalam sistem pembelian berbagai langkah prosedural yang terlibat antara lain : memilih pemasok terbaik, menempatkan order pembelian, penerimaan dan pemeriksaan bahan, dan penyelesaian pembayaran. Pembelian yang efisien melibatkan pengawasan yang ketat dari semua langkah ini. Dengan demikian, prosedur menyiratkan urutan kerja yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Prosedur merupakan turunan dari sistem untuk melaksanakan operasi kerja yang sebenarnya.

Menurut Heyel dalam buku karangan Rasto, Manajemen Perkantoran Paradigma Baru (2015 : 49), suatu prosedur adalah serangkaian langkah – langkah logis dimana semua tindakan bisnis berulang dimulai, dilakukan, dikontrol, dan diselesaikan. Prosedur menetapkan tindakan apa yang diperlukan, biaya yang melakukan tindakan, kapan tindakan itu dilakukan, dan dimana tindakan itu dilaksanakan. Esensinya adalah meletakkan urutan kronologis suatu kegiatan yang diwujudkan ke dalam hasil atau tindakan.

2.1.2 Tujuan Prosedur

Menurut Rasto (2015 : 50 - 51) prosedur mempunyai tujuan, antara lain sebagai berikut.

- a. Menjamin kelancaran arus informasi dalam urutan yang benar.
- b. Menghindari kemungkinan kecurangan.
- c. Menyediakan batas pengendalian yang tepat.
- d. Memungkinkan penyisipan informasi yang hilang sesuai dengan persyaratan sistem.
- e. Menyesuaikan informasi yang tidak akurat.

- f. Memasukkan informasi tambahan yang dianggap perlu.
- g. Mengkonfirmasi persyaratan hukum.
- h. Memberikan informasi yang tepat kepada supervisor dan manajer dengan tepat waktu.
- i. Mengintegrasikan prosedur dan sistem lainnya.
- j. Menjadi ekonomis.
- k. Menjawab dengan cepat pertanyaan dari staf, pelanggan, pemasok, dan lain – lain.
- l. Memertahankan kinerja karyawan pada level tertinggi.
- m. Menyajikan semua informasi dalam bentuk yang paling cocok.
- n. Menunjukkan keakuratan informasi.

2.1.3 Manfaat Prosedur

Menurut Rasto (2015 : 51) prosedur memberikan kontribusi terhadap efektivitas manajemen perkantoran, karena alasan berikut :

- a. Prosedur memberikan urutan tindakan
Untuk melakukan aktivitas apapun, setiap karyawan diinstruksikan untuk mengikuti alur tertentu. Ini meminimalkan keterlambatan dan kesalahan dalam kerja.
- b. Ekonomis dalam Penggunaan Sumber Daya
Hal ini dimungkinkan karena prosedur dapat meningkatkan efisiensi melalui penghapusan gerakan yang tidak perlu dan tidak adanya penundaan pekerjaan.
- c. Memfasilitas koordinasi
Prosedur berfungsi sebagai dasar untuk melakukan koordinasi antara bagian yang berbeda dalam organisasi.
- d. Berfungsi sebagai dasar pengendalian
Prosedur menyediakan mekanisme untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar. Dengan demikian prosedur dapat memfasilitasi koreksi penyimpangan.

- e. Dapat digunakan untuk melatih karyawan baru

Karyawan dapat memahami rincian pekerjaan mereka dengan mudah, jika mereka mengetahui prosedur kerja.

- f. Memastikan kelancaran operasional

Tujuan utama dari prosedur kantor adalah untuk melakukan aktivitas kantor secara efektif dan ekonomis. Hal ini dapat dicapai dengan menyederhanakan prosedur, menghilangkan formulir, dokumen yang tidak perlu, dan menghindari duplikasi kegiatan.

2.2 Pengaduan

Pengaduan merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka setiap hari, mendorong Pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat. Hal yang paling penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah adanya kesetaraan posisi tawar antara masyarakat sebagai pengguna layanan dengan pemerintah atau aparat penyedia pelayanan publik.

Prosedur Pengaduan

Menurut Suryadi (2010 : 293) dalam setiap jenis usaha, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama. Namun, ada kalanya seorang pelanggan merasakan ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan tertentu dan hal ini bisa berupa apa saja. Ketidakpuasan mereka ini kemudian akan dilaporkan kepada Customer Service dari perusahaan yang bersangkutan untuk

bisa mendapatkan jalan keluar yang terbaik dan memuaskan bagi kedua belah pihak. Hal ini adalah hal yang umum terjadi dan setiap perusahaan hendaknya sudah memiliki persiapan dalam menghadapi keluhan dari para pelanggan. Salah satu bentuk antisipasi yang bisa dilakukan adalah dengan membuat SOP atau Standard Operation Prosedur penanganan keluhan pelanggan. Pembuatan SOP ini dimaksudkan sebagai petunjuk kepada pihak *Customer Service* dan juga pihak-pihak yang terkait tentang tata cara menghadapi dan mengatasi keluhan yang datang dari para pelanggan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan. Jenis SOP ini sendiri hendaknya dibuat dengan rinci dan jelas, dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh mereka yang akan menggunakan SOP tersebut sebagai bahan panduan mereka.

2.3 Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan

Menurut Kotler (2003 : 464) prosedur pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. **High Contact Service** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

2. *Low Contact Service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi.

2.4 Penanganan

Menurut Kotler (2003 : 470) Penanganan adalah kegiatan-kegiatan administratif dalam menangani daftar proposal diterima meliputi pencatatan/pengagendaan, penggandaan, pengiriman dan pengarsipan.

Keluhan pelanggan menjadi tugas dan tanggung jawab bagian Hubungan Langganan yang akan meneruskan keluhan pelanggan ke bagian teknik dan kontrol meter. Pengaduan pelanggan PDAM sebagai tanda bahwa pelanggan menghadapi permasalahan besar seperti ketidakpuasan pelayanan, aturan, sistem maupun kebijakan PDAM. Pelanggan mengharapkan pelayanan pengaduan yang baik untuk memenuhi harapan mereka. Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas khususnya pada bagian Langganan. Keluhan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis.

1. Keluhan Lisan Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan karyawan PDAM, kebanyakan pelanggan menyampaikan secara langsung pengaduannya kepada petugas. Sebagai contoh pengaduan mengenai pipa bocor, perbaikan jaringan, pelayanan petugas lapangan (tidak sopan dan acuh) dan ketidaksesuaian rekening air. Karakteristik pelanggan yang menyampaikan keluhan secara langsung adalah ibu-ibu, laki-laki yang berusia lanjut, laki-laki dan perempuan muda. Berdasarkan hasil observasi pelanggan kebanyakan menyampaikan keluhan secara sopan. Namun, ada pula pelanggan yang emosi hal ini dikarenakan pelanggan belum memahami benar letak permasalahannya.
2. Keluhan Tertulis Keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui *Customer Service* complain form (form pengaduan pelanggan). PDAM tidak menggunakan form pengaduan pelanggan karena keluhan pelanggan datang secara spontanitas. Keluhan secara tertulis diajukan pada kasus tertentu saja. Misalnya pelanggan meminta perubahan golongan yang dulunya rumah pelanggan dipakai untuk usaha dikategorikan sebagai rumah tangga tiga (R3)

pelanggan meminta dirubah menjadi (R2) karena sudah tidak melakukan usaha. Keluhan tertulis bisa disampaikan juga apabila terjadi kenaikan rekening air, pelanggan meminta keringanan biaya kepada perusahaan hal ini disampaikan secara tertulis. Keringanan biaya diberikan perusahaan kepada pelanggan tertentu saja misalnya pelanggan yang kurang mampu dan panti asuhan. Jenis-jenis pengaduan yang disampaikan pelanggan PDAM:

1) Sambungan Pelanggan

Jenis pengaduan pelanggan yang keterkaitannya dengan sambungan pelanggan meliputi :

- a. Meter air hilang dan box meter tidak ada hal ini disebabkan karenapencurian.
- b. Angka meter tidak valid disebabkan karena kebocoran jaringan di dalam rumah pelanggan.
- c. Meter air mati atau rusak disebabkan karena faktor disengaja dan tidak disengaja. Faktor disengaja misalkan meter air dipukul oleh pemilik rumah. Sedangkan ketidaksengajaan disebabkan karena kondisi alam seperti meter air tertimpa pohon dan pergeseran tanah.
- d. Kerusakan pipa dibagi menjadi dua yaitu kerusakan pipa jaringan dinas dan kerusakan pipa rumah. Kerusakan pipa jaringan diakibatkan karena kondisi alam dan ketidaksengajaan manusia. Kondisi alam meliputi tanah longsor, pergeseran tanah, akar pohon yang membesar. Ketidaksengajaan manusia disebabkan karena pipa tertabrak mobil pasir sehingga lem lepas dan terkena linggis saat perbaikan jalan.
- e. Pencurian air dilakukan karena unsur kesengajaan yaitu memasukkan benda kecil kedalam kipas meter air, menjebol saluran pipa dan menyalurkannya ke rumah. Selain itu juga dapat dilakukan dengan memasang T sebelum meter.
- f. Pelanggan tidak mau diputus disbabkan karena adanya beberapa pelanggan PDAM yang memberikan ancaman secara fisik kepada petugas, sehingga petugas terpaksa memberikan jangkauan waktu pembayaran sesuai kesepakatan.

2) Kesalahan Rekening

- a. Rekening dobel disebabkan karena pelanggan sudah melakukan pembayaran di parsih namun belum terupdate oleh pegawai yang bersangkutan, dikantor pusatlah dilakukan kembali pembayaran oleh pelanggan yang berbeda dengan nomor sambungan yang sama.
- b. Pemakaian air melonjak ini disebabkan karena kebocoran pipa persil, salah pencatatan dan bisa jadi karena kerusakan meteran.
- c. Stand Meter salah baca disebabkan karena petugas kontrol meter salah membaca angka meteran karena faktor tertentu semisal rasa lelah, kecapekan dan rasa lapar, dan lain-lain. Untuk menghindari hal tersebut petugas kontrol meter memfoto angka meter kemudian angka diolah secara terkomputerisasi.

3) Distribusi

- a. Air mati disebabkan karena pipa bocor dan debit air kurang.
- b. Aliran air kecil dikarenakan kondisi air geografis yang berbeda-beda disetiap wilayah. Selain itu semakin bertambahnya pelanggan mengakibatkan penggunaan air semakin meningkat sehingga kadangkala petugas menstop aliran air di jam-jam tertentu.
- c. Air berbau disebabkan kran air atau penampung air mengandung bakteri sedangkan air berbau disebabkan karena kadar besi tinggi dan tidak larut di air. Kasus seperti ini jarang terjadi karena air sebelum di alirkan ke pelanggan terlebih dahulu disortir menggunakan gas klor dan uji laboratorium.
- d. Pipa bocor bisa terjadi karena terkena alat bangunan yang tajam saat perbaikan, tanah longsor, lem kurang bagus, dan kondisi alam lainnya.

4) Pelayanan

- a. Sambungan belum terpasang disebabkan karena beberapa hal antara lain pelanggan belum memiliki dana untuk membayar, karena ada beberapa hal yang bersifat teknis (debit air yang berkurang).
- b. Putus sementara adalah permohonan pelanggan untuk menutup sambungan air minumnya karena pelanggan kecewa, telah mempunyai

sumur dan masuknya pansimnas, putus total terjadi apabila pelanggan mempunyai tunggakan rekening air lebih dari tiga bulan. Putus total tidak langsung akan tetapi pelanggan surat peringatan terlebih dahulu kemudian terjadi kesepakatan pembayaran, karena pelanggan mengingkari perjanjian maka PDAM melakukan pemutusan total.

- c. Sambung kembali adalah permintaan sambung kembali oleh pelanggan karena telah ditutup PDAM yang diakibatkan suatu hal semisal tidak terpenuhinya kewajiban pelanggan.
- d. Balik nama adalah penggantian nama bisa dilakukan setiap pelanggan.
- e. Pindah meter bisa dilakukan atas permintaan pelanggan semisal pelanggan membuat garasi yang ada disamping rumah kemudian meter air digeser beberapa meter dari garasi.

2.5 *Customer Service*

2.5.1 *Pengertian Customer Service*

Pengertian secara istilah "*Customer Service*" terdiri dari dua kata yang dikatakan dengan frase. Frase tersebut dikaitkan satu sama lain. *Customer Service* berasal dari 2 kata dalam Bahasa Inggris *Customer* yang berarti pelanggan atau pembeli atau pemakai jasa sedangkan *Service* artinya pelayanan atau layanan dapat jugadikatakan bahwa *customer service* adalah layanan pelanggan. Layanan yang digunakan dan disediakan untuk pelanggan. "Sekretaris merupakan seorang pembantu pimpinan yang bertugas menerimapendiktean, menyiapkan surat-menyerurat atau korespondensi, menerima tamu, mengingatkan pimpinan tentang kewajibannya yang resmi atau perjanjiannyaserta melakukan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas kerja pimpinan" (Wursanto 2006:2).

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan di bidang teknologi dan informasi, profesi sekretaris juga mengalami perkembangan atau kemajuan yang pesat terutama dalam hal tugas seorang sekretaris. Sekretaris saat ini memiliki tugas yang beragam, namun sebelum mengalami perkembangan tersebut

tugas sekretaris hanya membantu organisasi dalam kegiatan penanganan tatawarkat dan tatusaha. Perkembangan tugas sekretaris saat ini meliputi penyelenggaraan pembinaan ketatausahaan khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan surat menyurat dan kearsipan, penyelenggaraan tata hubungan baik secara internal maupun eksternal atau dikenal dengan kegiatan *public relations*, penyelenggaraan kepaniteraan rapat, penyelenggaraan hal-hal yang bersifat rahasia, dan penyelenggaraan pengaturan penerimaan tamu atau kunjungan. Seorang sekretaris yang memiliki kedudukan sebagai orang yang terdekat dengan pimpinan dan masyarakat luas diarahkan untuk bertindak sebagai *Public Relations Officer* atau bisa juga bertindak sebagai *Customer Service* baik untuk kepentingan internal maupun kepentingan eksternal dalam membantu organisasi perusahaan mencapai tujuannya terutama untuk membangun citra dan reputasi (Wursanto 2006:2).

Seorang *Customer Service* juga merupakan konsultan untuk konsumen atau pelanggan. Ketika terjadi masalah yang terkait dengan produk, konsumen bisa langsung melakukan konsultasi dengan pihak perusahaan melalui *Customer Service*. Komplain yang diberikan juga melalui *Customer Service*. Itulah mengapa *customer* berperan penting dalam menggali kebutuhan pelanggan. Dari *Customer Service*-lah kebutuhan pelanggan bisa diketahui. Seorang Sekretaris memegang fungsi penting dalam operasional keorganisasian suatu perusahaan terutama dalam menjalin hubungan dengan relasi atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (Wursanto 2006:2).

2.5.2 Fungsi *Customer Service*

Fungsi-fungsi menjadi seorang *customer service* diantaranya sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis

Disini seorang *Customer Service* berperan untuk menerima tamu yang datang ke perusahaan tersebut. Entah itu pelanggan atau pihak lain yang mempunyai urusan dengan perusahaan tersebut, maka resepsionis lah yang menanganinya

terlebihdahulu. Mereka harus bisa menangani hal ini dengan cekatan dan tentu saja ramah serta sopan.

2. Sebagai Desman

Untuk yang satu ini adalah bagian yang mengurus berbagai macam data baik dari pelanggan ataupun para calon pelanggan. Disini semua aplikasi seperti permohonan maupun formulir data akan dilayani.

3. Sebagai Salesman

Seperti namanya, disini ia berperan sebagai orang yang menjual sebuah produk kepada para pelanggan. Ia haruslah komunikatif dan memiliki kecakapan dalam menawarkan sebuah produk. Selain itu ia juga harus bisa membuat para pelanggan tertarik dengan produk yang ia jual sehingga mau membelinya.

4. Sebagai *Customer Relation Office* dan Sebagai Komunikator

Ini adalah yang bertugas untuk menjaga hubungan dengan pelanggan agar tetap baik. Tentu ia juga harus punya kemampuan komunikasi yang bagus. Apabila ada seorang pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan, maka tugasnya adalah untuk merayunya agar tidak pindah ke perusahaan lain. Terakhir adalah sebagai komunikator yang mana berperan untuk menjadi penghubung antara pelanggan dengan perusahaan tersebut. Disini ia harus memiliki pengetahuan akan seluk beluk dari perusahaan tempat ia bekerja. Dengan begitu sebagai *Customer Service* bisa memberikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan yang mereka butuhkan.

2.5.3 Syarat *Customer Service*

Syarat-syarat menjadi seorang *customer service* diantaranya sebagai berikut:

1. Sopan, ramah, dan sabar serta komunikasi baik dalam menghadapi pelanggan.
2. Memahami produk dan layanan yang ada di perusahaan tempatnya bekerja.
3. Memiliki kemampuan dalam menggunakan bahasa baku yang baik.
4. Mampu berakting sesuai dengan kebutuhan.
5. Manajemen waktu yang baik.

6. Selalu fokus pada tugas dan pekerjaannya.
7. Memiliki mental yang kuat serta mampu mengambil keputusan yang tepat.
8. Memiliki komunikasi yang sifatnya persuasive.
9. Selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik.

2.6 Pengertian Hubungan Masyarakat

Istilah Hubungan Masyarakat (*Humas*) atau *Public Relations (Purel)*, terdiri dari dua kata, yaitu Hubungan (*Relations*) dan Masyarakat (*Public*). Kata Hubungan (*Relations*) dapat berarti suatu bentuk komunikasi antara satu pihak dengan pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Dalam hubungan masyarakat, kata hubungan atau relations dapat berarti suatu komunikasi yang berlangsung dua arah (*two ways communication*) yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan organisasi lain dalam upaya mendapatkan saling pengertian dan saling menguntungkan.

Kata masyarakat atau publik memiliki berbagai pengertian. Secara geografis, masyarakat dapat berarti sekelompok orang yang secara bersama-sama berada dalam suatu tempat tertentu. Mereka hidup dalam suatu situasi kebersamaan (*togetherness situation*) di mana di antara mereka tidak terdapat hubungan yang mendalam. Mereka berada pada suatu tempat tertentu hanya secara kebetulan, dan sebelumnya di antara mereka tidak saling mengenal. Secara psikologis, masyarakat adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan yang sama, di mana mereka terikat pada suatu aturan tertentu yang berlaku pada kelompok tersebut. Dalam hubungan masyarakat, yang dimaksud masyarakat adalah berbagai macam jenis kelompok yang berpotensi untuk dipengaruhi dan memengaruhi, misalnya para karyawan, para pemegang saham, para langganan, organisasi-organisasi swasta dan pemerintah, masyarakat pers, dan sebagainya (Wursanto 2006:301).

Berkaitan dengan pengertian tersebut, maka dalam hubungan kemasyarakatan, pengertian masyarakat dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu masyarakat internal (publik internal) dan masyarakat eksternal (publik eksternal). Darikeduanya, kemudian timbul dua macam hubungan, yaitu : 1.

Hubungan dengan masyarakat internal yang disebut internal public relations. 2. Hubungan dengan masyarakat eksternal yang disebut external public relations.

Menurut Effendy (Wursanto 2006:302), “kedua jenis hubungan tersebut meliputi hubungan dengan karyawan (*employee relations*), hubungan dengan pemegang saham (*stockholder relations*), hubungan dengan langganan (*customer relations*), hubungan dengan masyarakat sekeliling (*community relations*), hubungan dengan pemerintah (*government relations*) dan hubungan dengan pers (*press relations*)”.

Berdasarkan uraian tersebut, kemudian dapat dirumuskan bahwa yang dimaksud dengan hubungan masyarakat (humas) atau *public relations (purel)* adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan usaha untuk mendapatkan pengertian dan dukungan dari masyarakat, baik masyarakat internal maupun masyarakat eksternal.

Pada dasarnya pengertian hubungan masyarakat dapat dirumuskan dengan berbagai cara tergantung dari sudut peninjauannya. Swastha (Wursanto 2006:302) “memberikan rumusan bahwa hubungan masyarakat dapat didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang memberikan penilaian tentang sikap masyarakat, identitas kebijaksanaan, dan prosedur dari individu atau organisasi dengan keinginan masyarakat, dan melakukan program tindakan untuk mendapatkan pengertian serta pengakuan masyarakat.” Menurut Effendy (Wursanto 2006:303) “memberikan rumusan bahwa *purel* adalah kegiatan yang berencana untuk menciptakan, membina, dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi organisasi di satu pihak dan bagi masyarakat di lain pihak, dan pencapaiannya dilakukan dengan jalan komunikasi yang baik dan luas secara timbal-balik”.

Suatu rumusan yang sederhana dan mudah dipahami disampaikan oleh Ruslan (Wursanto 2006:303) “dengan mengacu pada rumusan IPRA (*International Public Relations Association*), menyatakan bahwa hubungan masyarakat adalah komunikasi dua arah dan timbal balik antara organ dengan publik (paradigmatis) dalam rangka meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama”.

BAB III. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember

Perusahaan Daerah Air Minum pada mulanya dibangun oleh Pemerintah Belanda cq. *Provencial Oost Java* yang berkedudukan di kota Surabaya pada tahun 1930 dan diberi nama *Provencial Water Leding Bedrijf*. Sedang status perusahaan ini diatur berdasarkan ketentuan status Gemente atau Regentscap yang merupakan cabang pekerjaan tidak mengutamakan mencari keuntungan melainkan untuk fungsi sosial dalam melayani masyarakat.



Gambar 3.1 Gedung Kantor PDAM Jember, Jl.Trunojoyo No. 73 Jember

Sumber : Perusahaan Dearah Air Minum Kabupaten Jember

Pada tahun 1939 oleh *Provencial Oost Java* Perusahaan dijual kepada *Regentscap te Djember*, maka sejak tahun 1940 Perusahaan dieksploitasi dan *Regentscap te Djember* diganti nama menjadi *Regentscap Water Leading Bedrijf te Djember*. Pada masa pendudukan tentara Jepang sarana sarana produksi yang telah ada sejak masa penjajahan Belanda tidak mengalami perubahan, sedang pengelolaan perusahaan dengan sendirinya adalah mereka yang ditunjuk oleh pemerintah Jepang. Terhitung sejak Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia, Jember diperintah oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jember (sebagai

daerah otonomi) maka dibentuklah Perusahaan Saluran Air Minum (PSAM) yang pengurusannya didelegasikan kepada Pekerjaan Umum Kabupaten (PUK).

Berdasarkan perkembangan yang ada dan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Kabupaten Jember (d.h. Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Jember) nomor Sek/III/38/1972 tanggal 1 Oktober 1972 perihal Pembentukan Sub Direktorat Pendapatan Daerah Kabupaten Jember dimana antara lain dinyatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum termasuk salah satu bagian yang bernaung dibawahnya, dengan demikian maka Perusahaan Saluran Air Minum tidak lagi bernaung dibawah Dinas Pekerjaan Umum Daerah dari sinilah menjadi Seksi Air Minum Daerah Kabupaten Jember.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Kabupaten Jember yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 27 tahun 1992 tentang perubahan Pertama Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Jember nomor 4 tahun 1975 tertanggal 26 Maret 1975 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum. Pendirian PDAM Kabupaten Jember diundangkan dalam lembaran Daerah Kabupaten Jember tahun 1975 seri C pada tanggal 20 Agustus 1975. PDAM Kabupaten Jember merupakan peleburan dari Seksi Air Minum Sub Direktorat Pendapatan Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Jember. Dalam tahun 2017 sedang diusulkan untuk proses Perubahan Perda Pendirian menyesuaikan aturan terbaru dari Pemerintah Pusat.

Tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember sebagaimana dituangkan dalam pasal 5 Perda No 4 tahun 1975 adalah sebagai berikut :

1. Menambah Penghasilan Daerah
2. Pembangunan Daerah dalam arti luas
3. Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memenuhi kebutuhan ketenagakerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.

Kekayaan Pemerintah Daerah yang dipisahkan untuk Perusahaan senilai Rp.454.632.950,- sebagian berupa sarana produksi dan Distribusi merupakan peninggalan Kolonial yang digunakan untuk melayani pelanggan yang berjumlah

1.883 sambungan. Sebagai kelanjutan daripada Perda Pendirian dilakukan pemisahan kekayaan Perusahaan dari kekayaan Pemerintah Daerah Tingkat II Jember yang dikukuhkan dengan SK Bupati nomor : 301 tahun 1980.

Karena didorong oleh perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih dan pertimbangan bahwa sumber air yang ada kurang memadai maka untuk memenuhi kebutuhan dimaksud dan untuk pengembangan PDAM, melalui Pemerintah Daerah Tingkat II Jember mengusahakan bantuan dana pinjaman dari IBRD pada tahun 1981, disamping itu juga didapat bantuan dana Pinjaman Dalam Negeri dan Penyertaan Modal Pemerintah. Seluruh Pinjaman jangka panjang telah dilunasi pada tahun 2011. Disamping tujuan sesuai Perda tersebut diatas PDAM mempunyai 2 (dua) fungsi yaitu :

- a. Fungsi Sosial, merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memperhatikan strata sosialnya.
- b. Fungsi Ekonomi, usaha pengelolaan secara bisnis yang merupakan kewajiban suatu tuntutan dalam pengelolaannya agar menganut prinsip-prinsip ekonomi yakni mendapatkan keuntungan (*profit oriented*) guna menunjang kelangsungan hidup dan pelayanan serta perluasan area pelayanan.

Sistem pelayanan air PDAM Jember tidak dibagi dalam zona pelayanan.

Untuk beberapa daerah pelayanan, termasuk pelayanan dalam kota dilakukan dengan sistem jaringan Transmisi Distribusi. Dengan sistem ini air dari beberapa sumur atau sumber dialirkan terlebih dahulu ke jaringan Transmisi/Distribusi sebelum masuk ke Sambungan Rumah (SR) pelanggan.

Wilayah Usaha PDAM Jember meliputi 10 kecamatan :

1. Patrang
2. Sumbersari
3. Kaliwates
4. Rambiuji
5. Balung
6. Puger
7. Tanggul
8. Mumbulsari

9. Jelbuk

10. Pakusari.



Gambar 3.2 Cakupan Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember
Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember

Cakupan pelayanan PDAM Jember relatif masih rendah, karena dipengaruhi beberapa hal sebagai berikut :

- (1) Jaringan pipa PDAM Kabupaten Jember baru menjangkau 10 Kecamatan dari 31 kecamatan yang ada. Jarak antar kecamatan relatif cukup jauh sehingga memerlukan Biaya Inventasi Jaringan yang cukup besar untuk menghubungkan antar kecamatan.
- (2) Sebagian besar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan air dari sumur, sungai di daerah tersebut atau sumur pompa yang dibuat masyarakat.
- (3) Kondisi ekonomi sebagian besar masyarakat kecamatan diluar Kota Jember relatif masih rendah, sehingga belum memungkinkan untuk menggunakan air bersih yang dikelola PDAM.
- (4) Masih terdapat pelayanan air bersih berbasis masyarakat (HIPPAM).

Upaya PDAM Jember untuk meningkatkan cakupan pelayanan dalam tahun 2016 adalah melalui perbaikan/penyempurnaan Instalasi Pengolahan, Instalasi Sumber, Instalasi Transmisi & Distribusi dan Instalasi Umum dalam

tahun 2016 tidak terdapat penambahan Sumur atau Sumber Air. Hasil yang diperoleh dari Upaya tersebut adalah meningkatnya jumlah pelanggan dari 32.173 pelanggan menjadi 33.115 pelanggan, atau terdapat kenaikan jumlah pelanggan sebesar 942 pelanggan. Realisasi pemasangan SR tahun 2016 mencapai 1.310 SR atau 87.33% dari target sebesar 1.500 SR. Setelah diperhitungkan pemutusan sebanyak 804 SR dan penyambungan kembali 436 SR, penambahan SR netto adalah 942 SR atau 62.80% dari target 1.500 pelanggan(SR).

3.2 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember mempunyai visi dan misi dalam kegiatan operasionalnya. Visi dan misi tersebut dibuat agar perusahaan senantiasa bekerja sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

3.2.1 Visi

Visi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, yaitu "**Berkualitas dan Berkelanjutan**".

- Bermakna** : Terwujudnya Layanan Air Minum yang Berkualitas, Handal, Berkeadilan dan Berkelanjutan menuju masyarakat Jember yang Sehat dan Produktif.
- Berkualitas** : Air Minum yang layak dan memenuhi persyaratan kesehatan (memenuhi persyaratan fisik, kimia dan mikrobiologis).
- Berkeadilan** : Air Minum yang layak yang dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat.
- Handal** : Air Minum yang secara kontinuitas maupun kuantitas dapat mencukupi kebutuhan. Dapat tersedia setiap saat dibutuhkan (adanya jaminan ketersediaan).
- Berkelanjutan** : Air Minum yang dapat dinikmati saat ini maupun dimasa datang dengan mengoptimalkan manfaat sumber daya

air dan sumber daya manusia dengan cara mensesuaikan aktivitas manusia dengan kemampuan sumber daya alam untuk menopangnya.

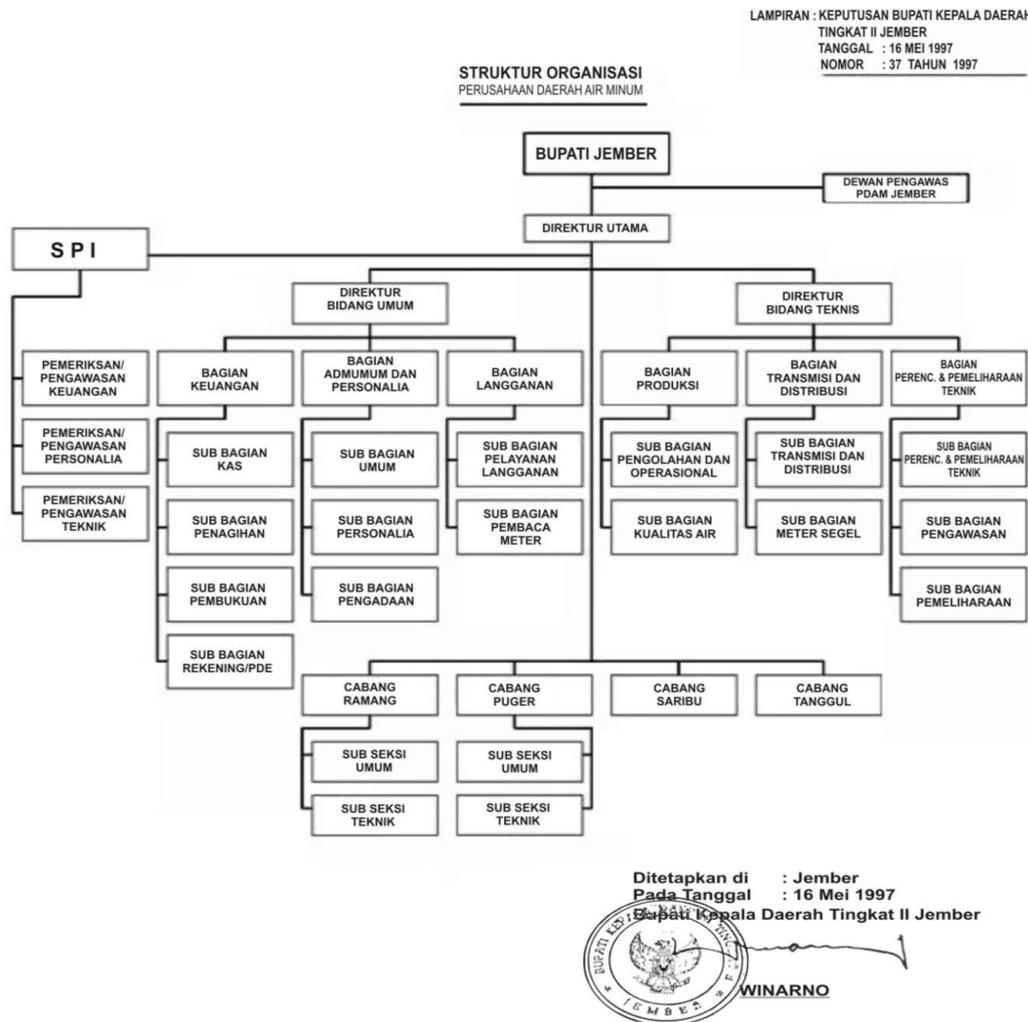
3.2.2 Misi

Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember dalam kegiatan operasionalnya diantaranya sebagai berikut :

1. Mengembangkan cakupan pelayanan air bersih dengan meningkatkan sarana dan prasarana infrastruktur air minum sesuai kaidah teknik dan inovasi teknologi yang berkelanjutan.
2. Meningkatkan kapasitas kelembagaan, SDM dan Standart Pelayanan.
3. Memenuhi kebutuhan air baku dalam pengembangan PDAM.
4. Meningkatkan peran pemberdayaan masyarakat sebagai mitra pengelolaan pengembangan PDAM sebagai salah satu sarana ketahanan pangan dan kesehatan Dasar.
5. Menambah daya saing kabupaten Jember melalui Layanan Air Minum untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

3.3 Struktur Organisasi

Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Kabupaten Jember dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Bupati Jember No. 27 tahun 1997 tanggal 16 Mei 1997 tentang susunan Organisasi dan Tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Jember, yaitu Organisasi terdiri atas: Dewan Pengawas, Direksi, Kepala Bagian, Satuan Pengawas Intern (SPI) dan Cabang cabang.



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan Air Minum Kabupaten Jember

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember

3.3.1 Deskripsi Tugas

Menurut Struktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) disusun menurut struktur organisasi garis dan staf diatas, susunan organisasi dan tata kerja perusahaan daerah air minum kabupaten jember, diputuskan oleh Bupati Jember yang memiliki tugas masing-masing seperti diuraikan berikut :

a. Dewan Pengawas PDAM Jember

Adalah aparat pelaksana kewenangan Bupati Daerah Tingkat II di bidang pengawasan, pembinaan, pengembangan, dan pengendalian Perusahaan

Daerah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah nomor 27 tahun 1992 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum 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 untuk mencapai tujuannya.
- b) Menetapkan rencana kerja PDAM berdasar pedoman pelaksanaannya yang disetujui oleh Badan Pengawas.
- c) Memimpin dan mengawasi penyelenggaraan PDAM.
- d) Menetapkan kebijakan tentang pembinaan, pengurusan, penguasaan dan pengembangan unit-unit PDAM.
- e) Menyiapkan laporan dan pertanggung jawaban pengelolaan PDAM kepada Badan Pengawas.
- f) Membina keterampilan 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 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 dan perlengkapan.

- c) Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
 - d) Mengendalikan uang pendapatan, hasil penagihan rekening penggunaan air dari langganan.
 - e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama
 - f) Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Umum bertanggung jawab kepada Direktur Utama
3. Bagian Keuangan

Bagian 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 cab tanda lunas kepada semua voucher yang telah dibayar beserta dokumen-dokumen pendukungnya.
- 9) Membukukan semua penerimaan dan pengeluaran kas.
- 10) Memantau pengelolaan kas kecil.
- 11) Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran kas.
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

b) Sub Bagian Penagihan

- 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 disetir ke Kas.
- 4) Menyetorkan hasil penagihan ke Kas.
- 5) Mengusulkan keputusan sambungan langganan bagi para pelanggan yang menunggak pembayaran rekening airnya.
- 6) Menyusun daftar saldo rekening.
- 7) Membuat atau menyusun efisiensi penagihan.
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

c) Sub 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 dilakukan.
- 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 ke dalam buku besar.
- 6) Membuat rincian biaya/perkiraan terhadap RKK setiap ada pengajuan/ pengisian dana kas kecil.
- 7) Menyusun rekonsiliasi bank agar ada penyesuaian jumlah antar 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 pembaca meter.
- 3) Menyerahkan data rekening pada coordinator 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 pemakainya 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.

4. Bagian Administrasi Umum dan Personalia

Bagian Administrasi Umum dan Personalia mempunyai beberapa bagian yang terdiri dari :

- a) 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 penyetoran surat, mengagendakan surat, pengelolaan perpustakaan.
 - 4) Mengkoordinir 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 perlengkapan yang dibutuhkan.
 - 7) Mengkoordinir pemeliharaan sarana kantor, ketertiban kebersihan, keindahan, keamanan di lingkungan 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.
- b) 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 pemeriksaan kesehatan pegawai dan sebagainya.

BAB IV. HASIL PRAKTIK KERJA NYATA

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata pada Bagian Langganan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember yang dilaksanakan sejak tanggal 18 Februari 2019 sampai dengan 29 Maret 2019. Telah memperoleh suatu pengalaman kerja yang sangat berguna untuk kepentingan di masa yang akan datang sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dalam pengambilan keputusan. Adapun kegiatan ini memang hakikatnya dilaksanakan untuk mengetahui sampai dimana penerapan antara teori yang diterima selama studi dengan praktek sehari-hari di dunia kerja.

Hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata merupakan hasil yang riil diperoleh selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata, karena dilakukan dengan membantu langsung kegiatan perusahaan khususnya pada bidang yang melaksanakan prosedur pengaduan, pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan dengan ikut serta menjalankan aktvitasnya. Namun tidak menutupi kemungkinan bahwa hanya melaksanakan kegiatan komplain pelanggan, melainkan juga membantu mengenai kegiatan kesekretariatan dan kegiatan lainnya sesuai dengan saran dan petunjuk yang dianjurkan staff perusahaan atau kepala bagian. Sebagai bahan penulisan Tugas Akhir yaitu Prosedur Pengaduan, Pelayanan, dan Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember. Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan antara lain :

- a. Membantu pelaksanaan prosedur pengaduan
- b. Membantu pelaksanaan prosedur pelayanan
- c. Membantu pelaksanaan prosedur penanganan

4.1 Prosedur Pengaduan Keluhan Pelanggan

Setiap jenis usaha, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama. Namun, ada kalanya seorang pelanggan merasakan ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan tertentu dan hal ini bisa berupa apa saja. Ketidakpuasan mereka ini kemudian akan dilaporkan kepada *Customer Service*

dari perusahaan yang bersangkutan untuk bisa mendapatkan jalan keluar yang terbaik dan memuaskan bagi kedua belah pihak.

Hal ini adalah hal yang umum terjadi dan setiap perusahaan hendaknya sudah memiliki persiapan dalam menghadapi keluhan dari para pelanggan. Salah satu bentuk antisipasi yang bisa dilakukan adalah dengan membuat SOP atau Standard Operation Prosedur penanganan keluhan pelanggan. Pembuatan SOP ini dimaksudkan sebagai petunjuk kepada pihak *Customer Service* dan juga pihak-pihak yang terkait tentang tata cara menghadapi dan mengatasi keluhan yang datang dari para pelanggan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan. Jenis SOP ini hendaknya dibuat dengan rinci dan jelas, dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh mereka yang akan menggunakan SOP tersebut sebagai bahan panduan mereka.

Perincian Prosedur Pengaduan Keluhan Pelanggan dapat dilihat pada Bagan 4.1 berikut ini :

Ada 2 cara pengaduan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember yaitu : Dengan cara Online dan Offline

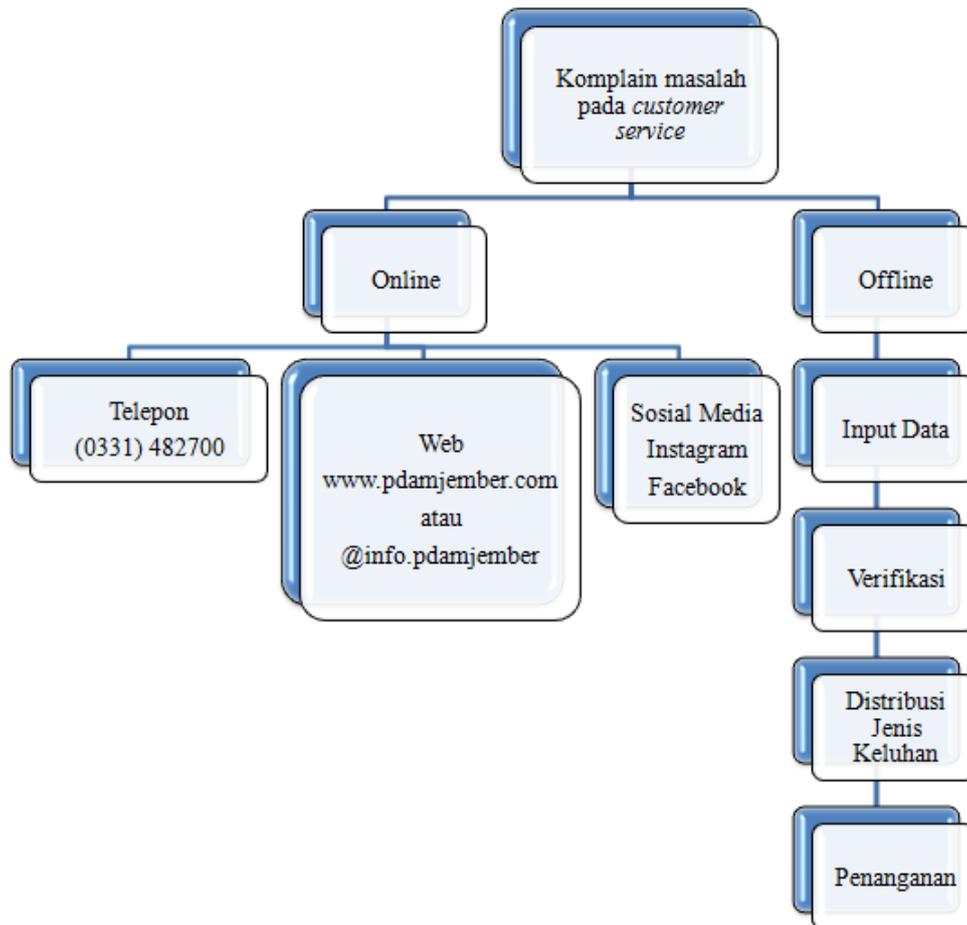
1. Secara Online :

- a. Komplain keluhan melalui telfon pada nomer : (0331) 482700.
- b. Komplain keluhan melalui web pada website : www.pdamjember.com atau @info.pdamjember.
- c. Komplain keluhan melalui Sosial Media : Instagram dan Facebook.

2. Secara Offline :

- a. Datang ke kantor (PDAM) kemudian temuilah *Customer Service*, ceritakan keluhan anda pada petugas *Customer Service*.
- b. Setelah menerima keluhan dari para pelanggan, petugas *Customer Service* menginput data.
- c. Selanjutnya data tersebut di verivikasi.
- d. Kemudian data di distribusikan sesuai dengan jenis keluhan.
- e. Langkah selanjutnya yaitu melakukan penanganan masalah.

Bagan 4.1 Prosedur Pengaduan

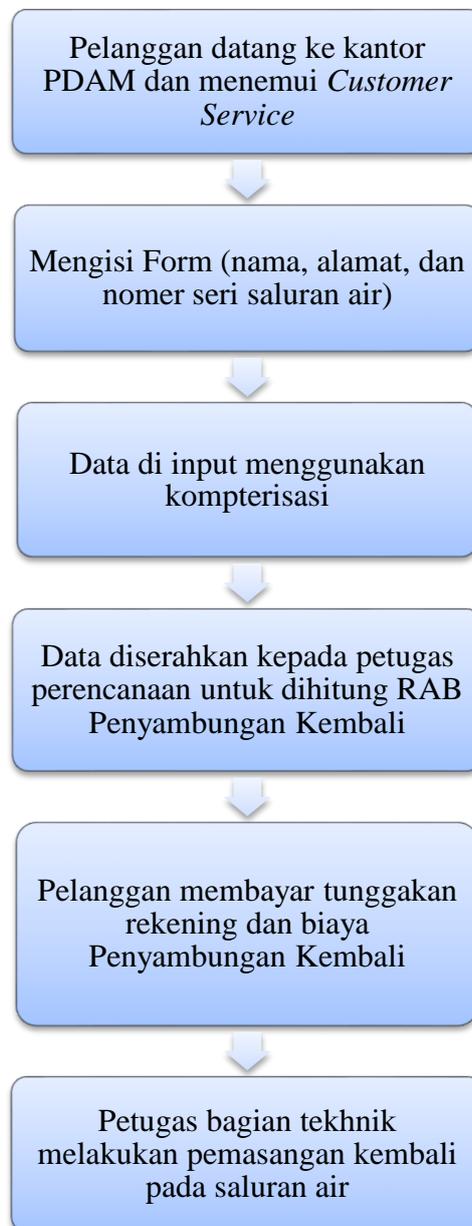


Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, 2019

4.2 Salah Satu Prosedur dari PDAM adalah Penyambungan Kembali Terhadap Saluran Air

Prosedur Pelayanan Penyambungan Kembali Saluran PDAM tersebut dilakukan dengan Langkah-langkah Sebagai Berikut :

Bagan 4.2 Proses Pelayanan Penyambungan Kembali



Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, 2019

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pada Prosedur Pelayanan Penyambungan Kembali yaitu :

1. Pelanggan yang memiliki sambungan rumah PDAM-nya telah dicabut, mengajukan penyambungan kembali sambungan rumah ke petugas pelayanan PDAM.

2. Pelanggan mengisi form yang telah disediakan petugas *Customer Service* (nama, alamat, dan nomer seri saluran).
3. Petugas pelayanan melakukan input komputer pengaduan pengajuan penyambungan kembali.
4. Lalu data tersebut diserahkan kepada petugas perencanaan untuk di hitung RAB penyambungan kembali.
5. Setelah RAB dihitung, pelanggan bisa membayar tunggakan rekening air beserta biaya penyambungan kembali di bagian kasir kantor PDAM.
6. Setelah melakukan pembayaran, petugas pelayanan akan menyampaikan berkas pemasangan kembali sambungan rumah kepada bagian teknik untuk segera diadakan pemasangan.

4.3 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

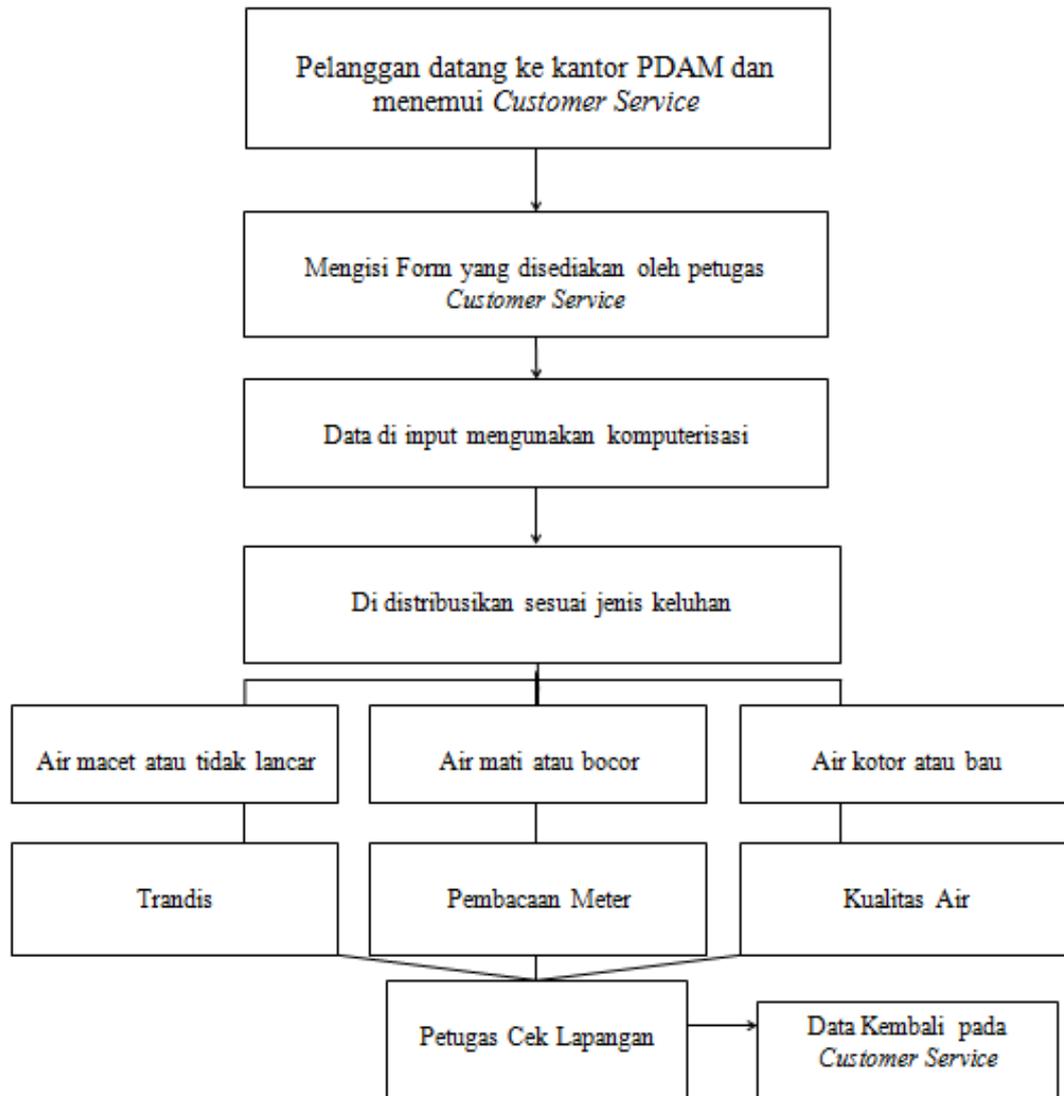
Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan dapat dilihat pada Bagan 4.3 berikut ini :

Ada 3 cara penangan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember jika dilihat dari jenis keluhannya :

1. Datang ke kantor (PDAM) kemudian temuilah *Customer Service*, ceritakan keluhan anda pada petugas *Customer Service*.
2. Mengisi Form yang telah disediakan oleh petugas *Customer Service*.
3. Data di input menggunakan komputerisasi.
4. Di distribusikan sesuai dengan sesuai jenis keluhan
 - a. Jika air macet atau tidak lancar maka bagian Trandis yang akan melaukan opservasi terkait dengan masalah tersebut.
 - b. Jika air mati atau bocor maka bagian Pembacaan Meter yang akan melakukan opservasi terkait dengan masalah tersebut.
 - c. Jika air kotor atau bau maka bagian Kualitas Air yang akan melakukan opservasi terkait dengan masalah tersebut.
5. Setelah masing-masing bagian melakukan opservasi lapangan, data-data yang sudah didapatkan akan di kembalikan pada *Customer Service*.

6. Setelah *Customer Service* mendapatkan data untuk di verifikasi kemudian data tersebut diserahkan pada pihak *Teller* (kasir) untuk melakukan pembayaran kepada pelanggan.

Bagan 4.3 Prosedur Penanganan Keluhan



Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, 2019

4.4 Analisis Situasi

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam Praktek Kerja Nyata ini. Adapun Permasalahan beserta saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan agar pihak PDAM dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan menekankan pada dimensi-dimensi *service quality* yang paling signifikan.

Karena kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menjadi prioritas utama kekurangan perusahaan sehingga perlu tindakan atau usaha yang lebih dari perusahaan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja kualitas pelayanan tersebut.

2. Diharapkan agar pihak PDAM tetap mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan mampu memuaskan pelanggan serta selalu meningkatkan kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan pelanggan.

Karena pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka setiap hari, mendorong pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat.

3. Penanganan keluhan dan peningkatan kinerja dirasa sudah cukup optimal namun dilakukan pengembangan inovasi pelayanan berkelanjutan agar untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan perusahaan agar kesetaraan posisi masyarakat sebagai pengguna layanan tidak dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan masyarakat.

BAB V. KESIMPULAN

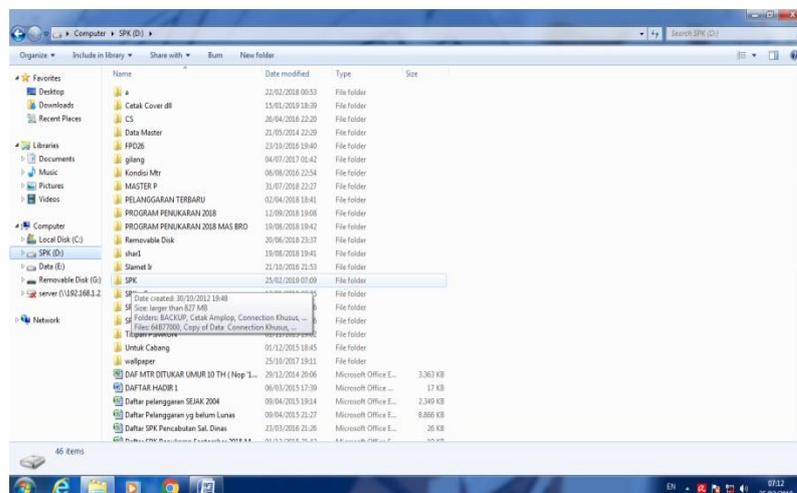
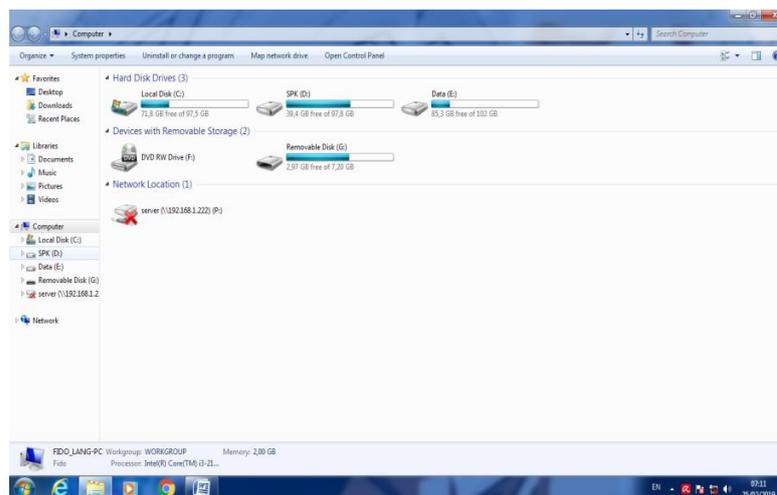
Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pemasokan air bersih. Dalam menghadapi komplain atau keluhan pelanggan, salah satunya dengan pelayanan terhadap pelanggan yang efektif. Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak menghasilkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pemerintah wajib untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

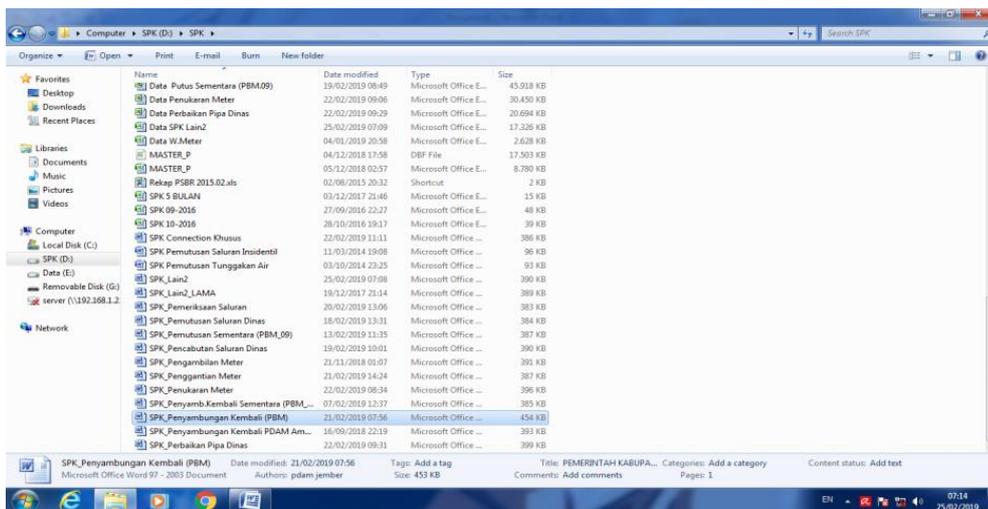
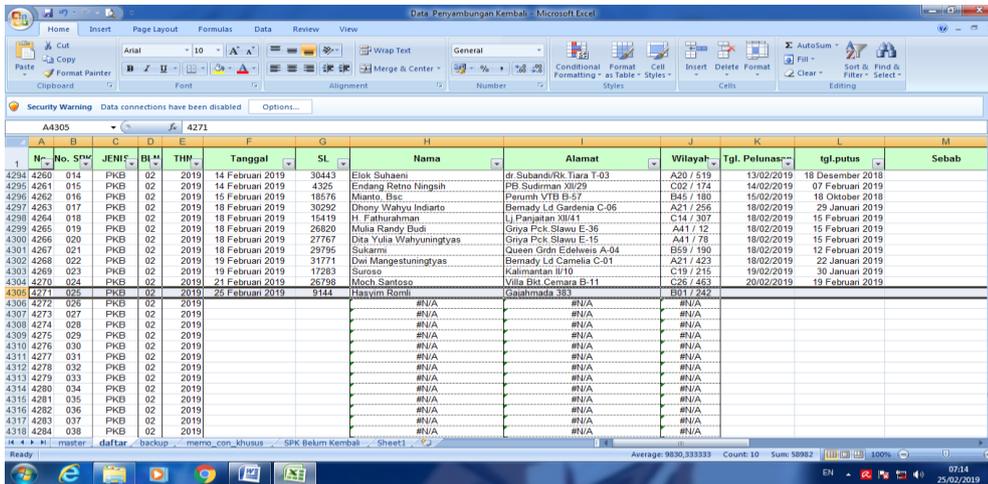
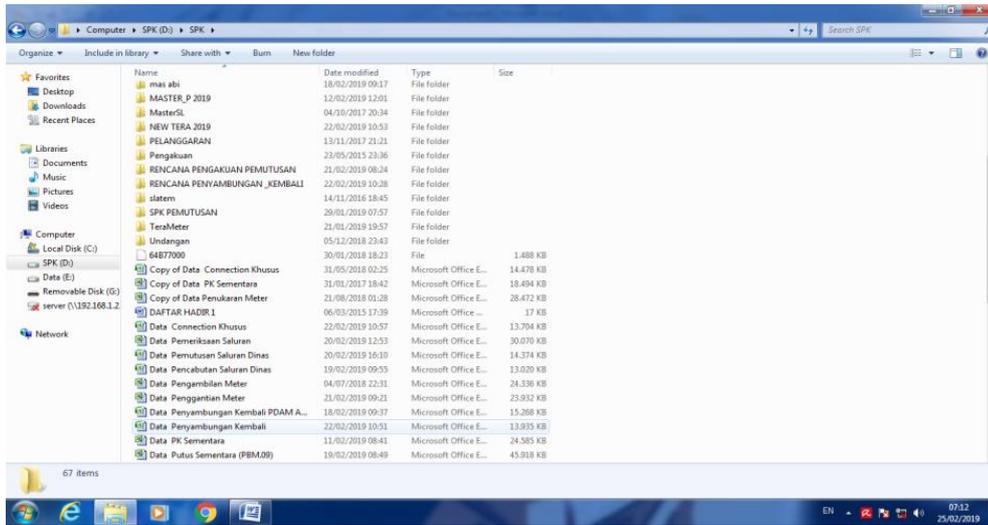
Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka setiap hari, mendorong Pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat.

Keterbatasan : Ketika melakukan Praktek Kerja Nyata, terdapat keterbatasan bahwa tidak diperoleh data terkait audit internal pengaduan, pelayanan, dan penanganan *Service Customer*. Perusahaan tidak dapat

memberikan data-data tersebut karena data-data tersebut merupakan data rahasia perusahaan.

Lampiran SPK Penyambungan Kembali





The screenshot shows a Microsoft Word window titled "SPK_Penyambungan Kembali (PBM) [Compatibility Mode] - Microsoft Word". The ribbon includes Home, Insert, Page Layout, References, Mailings, and Review. The Mailings tab is active, showing options like Envelopes, Labels, Start Mail Merge, Select Recipients, Edit Recipient List, Highlight Merge Fields, Address Block, Greeting Line, Insert Merge Field, Match Fields, Update Labels, Preview Results, Find Recipient, Auto Check for Errors, and Finish & Merge. The document content is as follows:


PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Jl. Trunojoyo No. 73 Jember, Kode Pos 68137
Telp. (0331) 483509, 485421, 482700 Fax. 425462

SURAT PERINTAH KERJA (SPK)
NOMOR : 025 / PKB / 02 / 2019
TANGGAL : 25 Februari 2019

Kepada Kepala Bagian : Transmisi dan Distribusi
Harap segera melaksanakan : Penyambungan Kembali
Untuk pelanggan :

Nama : Hasyim Romli
Alamat : Gajahmada 383
No. Telp / HP :
No. Wilayah / SL : B01 / 242 / 9144
Disebabkan oleh : Lunas Rekening & DPK
Diputus Tanggal :
Keterangan :

Dibuat oleh :
Kabag. Langganan,

IMAM YAHYA, SE

Page: 1 of 1 | Words: 207 | Indonesian (Indonesia) | 07:15 25/02/2019

DAFTAR PUSTAKA

- Juni Priansa, Donni dan Fenny Damayanti. 2015. *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung : Alfabeta.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung : Alfabeta.
- Sedianingsih, Farida Mustikawati dan Nieke Prihardini Soetanto. 2010. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta : Kencana.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dan Customer Service Dalam Perusahaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Suryani, Nanik, Agung Kusuwantoro, dan Mulyono. 2014. *Korespondensi Bahasa Indonesia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wursanto, Ignatus. 2006. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Yatimah, Durotul. 2013. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian : Kesekretarisan Modern dan Admistrasi Perkantoran*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Z. & Muhibudin, W. L. 2015. *Manajemen Public Relations (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)*. Bandung : CV Pustaka Setia

Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 837990 - Fax. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 8882/UN.25.1.4/PM/2018
 Lampiran : Satu Bendel
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**

21 November 2018

Yth. Pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember
 Jl. Trunojoyo No. 73 Kauman Kepatihan Kaliwates
 Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

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

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Olivia Diah Febriyanti	160803103020	D3 Kesekretariatan
2.	Almyra Chitra Varianty	160803103023	D3 Kesekretariatan
3.	M. Iqbal Ailf Wicaksana	160803103024	D3 Kesekretariatan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 08 Februari 2019 - 30 Maret 2019

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan I



D. Lailani, M.Si
 NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
 1. Yang bersangkutan;
 2. Arsip

Lampiran 2. Balasan Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata

 PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM Jl. Trunojoyo No. 73 Jember, Kode Pos 68137 Telp. (0331) 483509, 485421, 482700 Fax 425462 e-mail : pdam.jember@telkom.net		 <small>Bank : Bank Jatim, Bank BNI, Bank Mandiri Jember</small>
LEMBAR DISPOSISI		 100% SL 3
SURAT DARI : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS		
TANGGAL SURAT : 21 Nopember 2018	TERIMA TANGGAL : 04 Desember 2018	
NOMOR SURAT : 8882/UN.25.1.4/PM/2018	NOMOR AGENDA : 1401 DEP : 000	
PERIHAL : PERMOHONAN TEMPAT KKN		
DISPOSISI DIREKTUR UTAMA : Syarif : Jember ① Sekpi Dir. ② Cby Pany. ③ Langgan. J f/w. /12		TINDAK LANJUT : Untuk permohonan KKN di terima dengan penempatan di = Sekretaris Dirut => Cabang Rambi mangii => Bagian Hubungan Langganan. 19/11 Andrian Wicakito

Lampiran 3. Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Jember, 25 Maret 2019

Yth. Pimpinan
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEMBER
di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Zainuri, M.Si
NIP 196403251989021001

Lampiran 4. Daftar Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

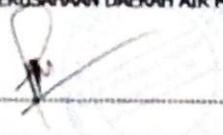
NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	92.	A
2.	Ketertiban	91	A
3.	Prestasi Kerja	96	A
4.	Kesopanan	92	A
5.	Tanggung Jawab	90	A

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : OLIVIA DIAH FEBRIYANTI
 N I M : 160803103020
 Program Studi : KESEKRETARIATAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : IMAM YAHYA, S.E.
 Jabatan : KA. SUB. BAG. LANGGANAN
 Institusi : PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEMBER

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2019

Lampiran 5. Lembar Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email - feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : OLIVIA DIAH FEBRIYANTI
 N I M : 160803103020
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Kesekretariatan

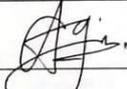
disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :

PERAN SEKRETARIS SEBAGAI PUBLIK RELATIONS OFFICER PADA BIDANG KEHUMASAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM JEMBER

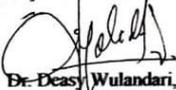
(Revisi)

PROSEDUR PENGADUAN, PELAYANAN DAN PEROTASIAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Drs. Agus Priyono, M.M.	19601016 198702 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 18 Februari 2019 s.d. 18 Juli 2019, Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan perpanjangan selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 18 Juli 2019
 Kaprodi Kesekretariatan

 Dr. Deasy Wulandari, S.E., M. Si
 NIP. 19730908 200003 2 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 6. Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 - Fac. (0331) 332150
 Email feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : OLIVIA DIAH FEBRIYANTI
 NIM : 160803103020
 Program Studi : Kesekretariatan
 Judul Laporan PKN : PERAN SEKRETARIS SEBAGAI PUBLIK RELATIONS OFFICER PADA BIDANG KEHUMASAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM JEMBER

Dosen Pembimbing : Drs. Agus Priyono, M.M.
 TMT_Persetujuan : 18 Februari 2019 s/d 18 Juli 2019
 Perpanjangan : 18 Juli 2019 s/d 18 September 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	2-April	Bimbingan pertama sesuai judul PKN dg. Objek Praktek kerja nyata.	1.
2.			2.
3.			3.
4.	8-April	Konsultasi bab I, II, III	4.
5.	09-Mei	perbaiki landasan teori, judul, sumbernya.	5.
6.			6.
7.			7.
8.	08-Mei	Ranjang bab IV dan Lima.	8.
9.			9.
10.	20 Mei 2019	Konsultasi bab I & III.	10.
11.		perbaik. pembahasan prosedur pengajuan dan prosedur penangan penjelasan dan gambarannya.	11.
12.			12.
13.			13.
14.	21 Mei 2019	Konsultasi bab IV dan V.	14.
15.		perbaik. redaksi kesimpulan	15.
16.	22 Mei 2019	Konsultasi Total bab I & V	16.
17.		V: Benahi pengetikan dan langkazi dg. daptori	17.
18.		Serta pembar persetujuan.	18.
19.			19.
20.	23 Mei 2019	Acad. Laporan untuk ujian akhir	20.
21.			21.
22.			22.

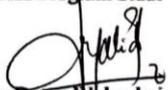


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 - Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

23.			23.....
24.			24.....
25.			25.....
26.			26.....
27.			27.....
28.			28.....
29.			29.....
30.			30.....
31.			31.....
32.			32.....
33.			33.....
34.			34.....
35.			35.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi


 Dr. Deasy Wulandari, S.E., M. Si.
 NIP. 19730908 200003 2 001.

Jember, 23 Mei 2019
 Dosen Pembimbing


 Drs. Agus Priyono, M.M.
 NIP. 19601016 198702 1 001