

L A P O R A N  
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
DI KABUPATEN LUMAJANG



Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan  
Akademik pada Program Diploma III Ekonomi  
Universitas Jember

Oleh

Ika Septi Durwitaningsih

NIM. 970803101303

PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

2001

5

Asal	: Uadich	Klass 651.3 PUR P
Terima	: Tgl. 09/09/01.	
No Induk	: 602 23K 640	



**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA PADA**  
**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**  
**DI KABUPATEN LUMAJANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

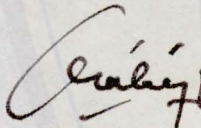
Nama : Ika Septi Purwitaningsih  
N. I. M. : 970803101303  
Program Studi : Administrasi Perusahaan  
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :


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,

  
Drs. H. Liakip, SU.  
NIP. 130 531 976

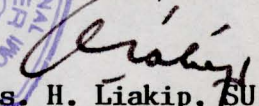
Sekretaris,

  
Drs. Badjuri, ME.  
NIP. 131 386 652  
Anggota,

  
Drs. Budi Nurhardjo, M.Sr.  
NIP. 131 408 353



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

  
Drs. H. Liakip, SU.  
NIP. 130 531 976





LEMBAR PERSETUJUAN


Nama : IKA SEPTI PURWITANINGSIH  
NIM : 970803101303  
Program Studi : Administrasi Perusahaan  
Jurusan : Manajemen  
Judul : "PELAKSANAAN ADMINISTRASI  
PELAYANAN JASA PADA PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM DI KABUPATEN  
LUMAJANG".

---

Jember, 7 Desember 2000

Telah Disetujui dan disahkan Oleh

Dosen Pembimbing



Drs. Budi Nurhardjo, MSi

NIP. 131 408 353



## MOTTO

" Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'."

(Surat Al Baqarah ayat 45)

"Dengan kearifan, penderitaan dan kesukaran akan menjadi suatu jalan untuk maju."

(Eric Zabara)

Ketajaman berpikir berasal dari kelapangan hati, dan kesuksesan sering lahir dari pengalaman-pengalaman pahit."

(Eric Zabara)



## PERSEMBAHAN

Laporan ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu tercinta atas doa dan kasih sayangnya.
2. Adik-adikku Siskha dan Riskha atas perhatian dan dorongannya.
3. Sahabat-sahabatku Winnie, Baiq, Dina, Dwi, UQ, Diana, Vijay, Tituk, Aviet, Eva, Nita, Citra, Mami, Tante, Indah, Fitri, Irma, Maria, Imey dan Baby atas kebersamaannya selama ini.
4. Almamaterku tercinta.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan judul : **Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Lumajang.**

Penyusunan Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis pada Program Diploma Tiga Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Sehubungan dengan bimbingan, bantuan serta adanya motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung maka sudah selayaknya pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Budi Nurhardjo, Msi, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bantuan, bimbingan serta petunjuk yang sangat bermanfaat bagi penyelesaian laporan ini;
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan jasa dan bantuan tak terhingga dalam ilmu pengetahuan;
4. Bapak Drs. Roesnadi, selaku Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang;
5. Bapak Eko Sudjono, selaku Kepala Bagian Hubungan Langgan Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang;
6. Seluruh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang, atas kesediaannya memberikan bantuan dalam penyusunan laporan ini;
7. Teman-temanku di Jl. Jawa VI/2, terima kasih atas segala bantuan dan nasehat-nasehatnya;
8. Rekan-rekanku mahasiswa AP – GL '97 atas kekompakannya selama ini, serta semua oihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya laporan ini.

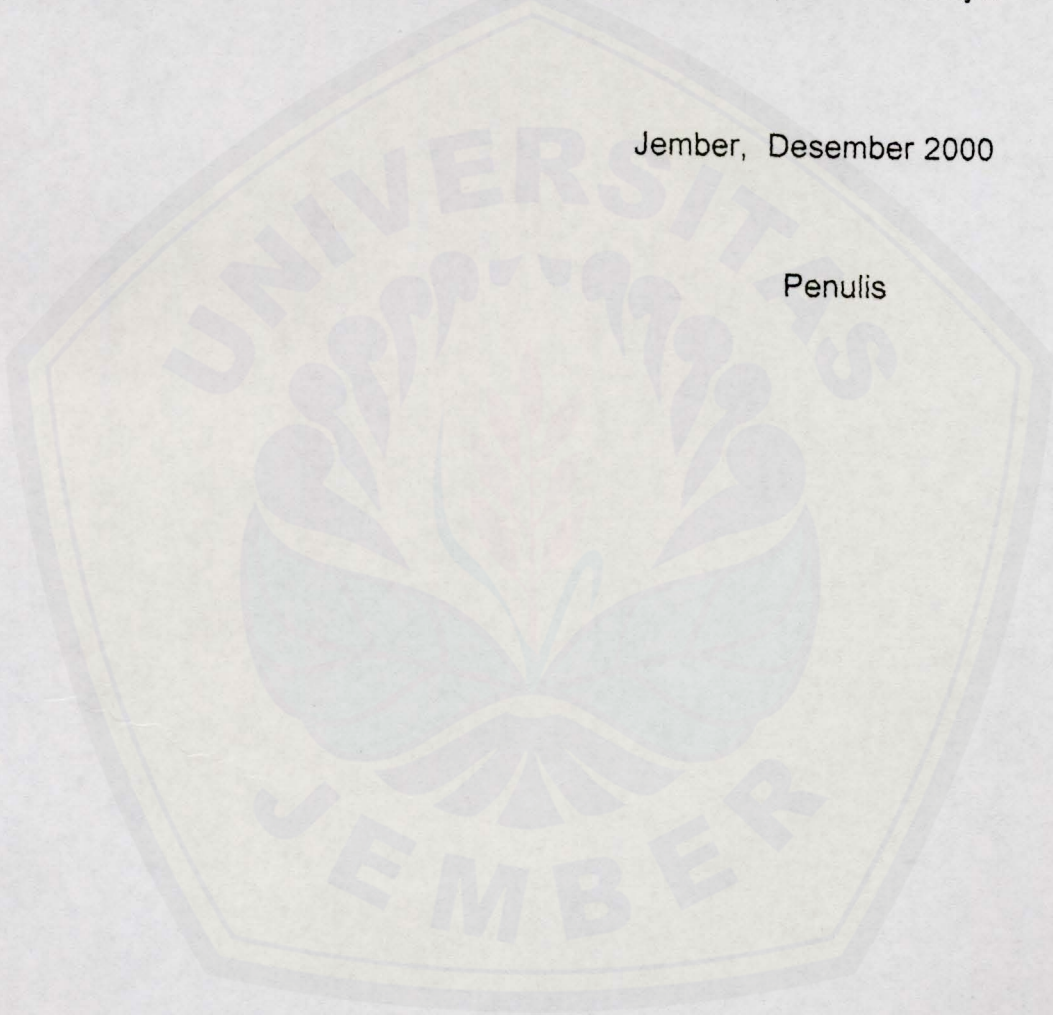


Dengan segala kerendahan hati penulis panjatkan doa semoga Allah SWT membalas amal baik beliau semuanya.

Akhirnya dengan menyadari fitrah manusia yang tak pernah lepas dari kesalahan, penulis dengan senang hati menerima kritik yang positif demi sempurnanya laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Jember, Desember 2000

Penulis





## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Motto .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Tabel .....	x
Daftar Lampiran.....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.2 Tujuan dan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN .....	2
1.3.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ..	2
1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Adminstrasi dan Tujuan Administrasi .....	4
2.2 Pengertian Pelayanan Jasa .....	5
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	5
2.2.2 Pengertian Jasa .....	7
2.3 Pengertian Administrasi Pelayanan Jasa .....	11



**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Berdirinya PDAM Kabupaten Lumajang .....	12
3.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Lumajang ..	13
3.2.1 Kedudukan PDAM Kabupaten Lumajang .....	13
3.2.2 Tugas Pokok PDAM Kabupaten Lumajang.....	13
3.2.3 Fungsi PDAM Kabupaten Lumajang.....	14
3.3 Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Lumajang .....	14
3.3.1 Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi.....	16
3.4 Data Jumlah Pegawai di PDAM Kabupaten Lumajang .....	29
3.5 Kegiatan Pokok Perusahaan .....	30
3.5.1 Kegiatan Produksi .....	30
3.5.2 Kegiatan Pemasaran .....	32
3.5.2.1 Saluran Distribusi .....	32
3.5.2.2 Pelanggan Jasa Distribusi Air minum .....	32
3.6 Kegiatan Pada Bagian Hubungan Langganan.....	33
3.7 Prosedur Kerja Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa	34

**BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

4.1 Mengisi Surat Permohonan Menjadi Pelanggan.....	41
4.2 Mengisi Berita Acara Pemasangan .....	45
4.3 Mengisi Pengaduan .....	47
4.4 Memproses Daftar Stand Meter Langganan.....	48

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran .....	51

DAFTAR PUSTAKA .....	52
----------------------	----

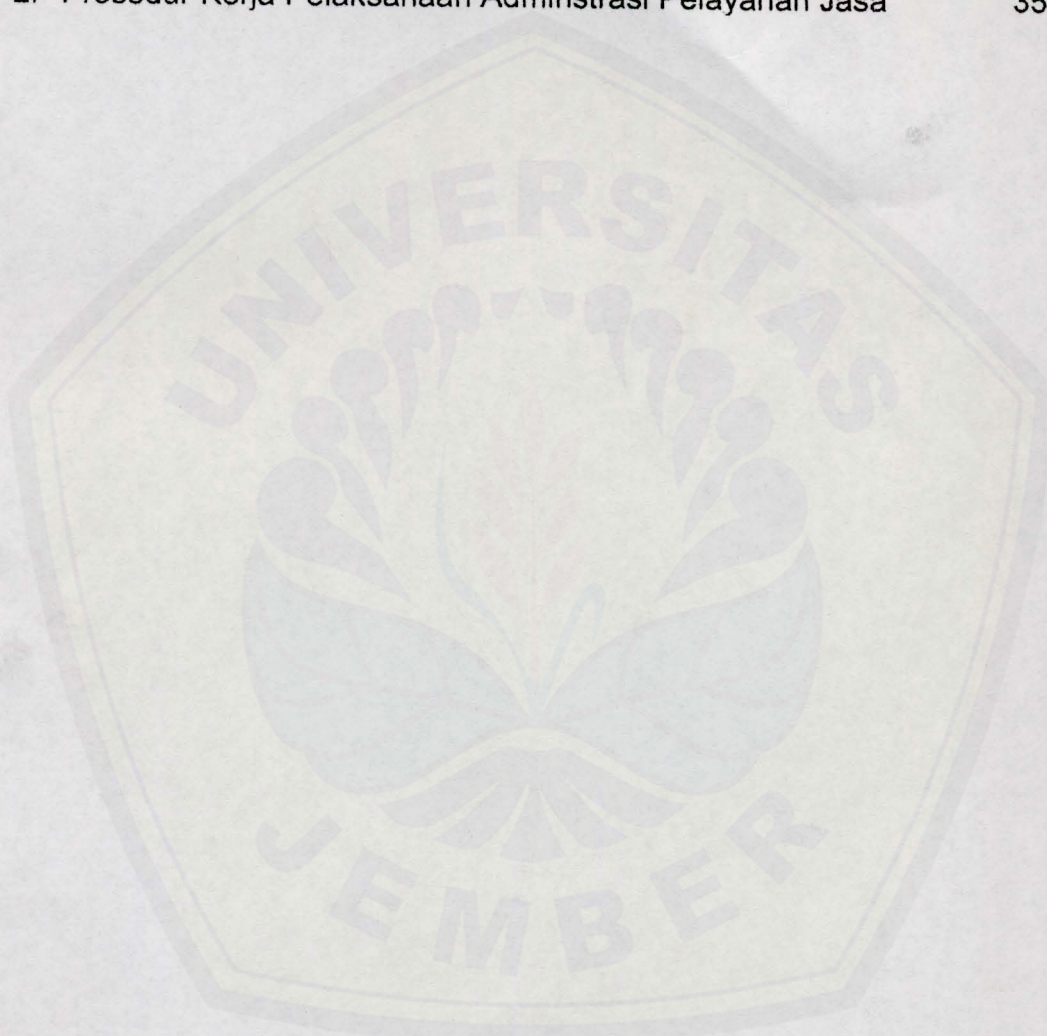
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	53
---------------------------	----





## DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
1.	Bagan Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Lumajang	15
2.	Prosedur Kerja Pelaksanaan Adminstrasi Pelayanan Jasa	35





## DAFTAR TABEL

No.	Halaman
1. Data Jumlah Karyawan	29
2. DSML Yang Belum Diproses	36
3. DSML Yang Sudah Diproses	37
4. Perincian Tarif Air Minum Untuk Wilayah Perkotaan	38
5. Perincian Tarif Air Minum Untuk Wilayah Pedesaan	39
6. Daftar Stand Meter Langganan	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Permohonan Menjadi Pelanggan	53
2. Surat Pernyataan Pemohon	54
3. Surat Pernyataan Hutang	55
4. Berita Acara Pemasangan	56
5. Pengaduan	57
6. Daftar Stand Meter Langganan	58
7. Surat Ijin Praktek Kerja Nyata	59
8. Surat Balasan dari PDAM Lumajang	60
9. Surat Keterangan PKN dari PDAM Lumajang	61
10. Kartu Konsultasi Bimbingan PKN	62



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Setiap jenis perusahaan atau badan usaha umumnya mempunyai tujuan utama memperoleh keuntungan yang maksimal demi kelangsungan hidup dan selalu memelihara perkembangan pada masa yang akan datang. Hal ini akan menimbulkan suatu tuntutan dan tanggung jawab yang besar dari seorang pemimpin terhadap pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan. Keuntungan yang maksimal itu dapat diperoleh apabila perusahaan mampu menjalankan kegiatannya dengan baik, bila keuntungan yang diperoleh perusahaan itu besar akan mengakibatkan kelangsungan hidup perusahaan menjadi lancar.

Perlu disadari bahwa ruang lingkup perusahaan akan semakin berkembang dan tanggung jawab perusahaan akan semakin meningkat,serta kegiatan dalam melayani para pelanggan harus dilaksanakan secara seksama.Sistem administrasi pelayanan jasa tidak boleh bersifat kaku karena dapat menghambat jalannya perusahaan. Dalam prakteknya, pelayanan jasa ini sering terhalang dengan terlambatnya penyelesaian.Hal ini dapat menyebabkan masyarakat menerima pelayanan yang kurang memuaskan,sehingga secara tidak langsung dapat mengurangi kepercayaan masyarakat pada perusahaan itu sendiri.

Pelayanan jasa ini memerlukan konsentrasi dan komunikasi yang baik sebab pelayanan jasa tersebut meliputi berbagai aktifitas,sehingga tidak jarang akan timbul suatu masalah yang sifatnya rumit dan kompleks baik yang datang dari dalam maupun dari luar instansi itu sendiri. Oleh karena itu, pelayanan jasa ini memerlukan penanganan yang sebaik-baiknya. Mengingat begitu pentingnya keberadaan



administrasi pelayanan jasa dalam perusahaan maka laporan ini kami beri judul: "PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KABUPATEN LUMAJANG".

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

### **1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata**

- Untuk mengetahui dan memahami secara langsung pelaksanaan administrasi pelayanan jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Lumajang.
- Untuk memperoleh pengalaman praktis khususnya yang sesuai dengan pelaksanaan Administrasi pelayanan jasa pada PDAM di kabupaten lumajang.

### **1.2.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

- Untuk membandingkan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Lumajang.
- Untuk menambah pengetahuan serta meningkatkan keterampilan sebelum mengabdikan diri pada masyarakat.

## **1.3. Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.**

### **1.3.1. Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Lumajang yang terletak di Jalan Achmad Yani No. 21 Lumajang.

### **1.3.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.**

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan setiap hari kerja mulai tanggal 17 Juli sampai dengan 15 Agustus 2000 di Perusahaan yang bersangkutan.



#### 1.4. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Adapun Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi:

- Perkenalan dan mempelajari kebijaksanaan umum pada Perusahaan Daerah Air Minum.
- Meminta penjelasan kepada pimpinan atau pembina di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.
- Observasi keseluruhan kegiatan perusahaan dan membantu pekerjaan yang ada di tiap-tiap bagian.
- Mempelajari dan membantu pelaksanaan kegiatan administrasi pelayanan jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.
- Menyusun data yang diperoleh selama Praktek Kerja Nyata.
- Konsultasi secara rutin dengan Dosen Pembimbing dan menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengertian Administrasi dan Tujuan Administrasi.

Kata administrasi pada mulanya berasal dari bahasa Yunani yaitu "Administrae" yang berarti pengabdian (service). Dalam pelaksanaannya, administrasi bagi perusahaan mempunyai arti yang sangat luas di mana pekerjaan yang ada dalam administrasi adalah accounting, kalkulasi, dan lain-lain yang tidak terbatas pada peristiwa finansial tetapi juga peristiwa yang bukan finansial.

Adapun pengertian administrasi menurut The Liang Gie (1984:16) adalah "segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu." Administrasi menurut Prajudi Atmosudirjo (Sukarno K., 1985:9) dibedakan menjadi dua pengertian:

1. Administrasi dalam pengertian sempit yang berarti tata usaha (office work) yaitu segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya.
2. Administrasi dalam luas dapat ditinjau dari beberapa sudut :
  - a. Dari sudut proses: Administrasi merupakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengasturan, penggerakan, pengawasan atau pengendalian sampai pada proses pencapaian tujuan.
  - b. Dari sudut fungsi: Administrasi merupakan keseluruhan kegiatan yang harus dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sadar yang berkedudukan sebagai administrator atau manajemen puncak suatu organisasi usaha.



- c. Dari sudut kepranataan (institution): Administrasi merupakan sekelompok orang yang secara tertentu melaksanakan aktifitas dalam suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan.

Dari uraian di atas dapat didefinisikan bahwa administrasi secara umum adalah proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain dalam keadaan bagaimana dan di mana saja asalkan ada kegiatan kerja dan penyelenggaraan kerja serta juga ada tujuan yang hendak dicapai.

Tujuan administrasi menurut Soemita Adi Koesuma (1984:5):

1. Memberikan ikhtisar-ikhtisar informasi yang akan dianalisa mengenai aktifitas-aktifitas operasional yang terdapat di perusahaan.
2. Memberikan informasi secara terperinci mengenai orang-orang, obyek-obyek, operasi-operasi, persetujuan-persetujuan, untuk melaksanakan keputusan-keputusan dan peraturan yang harus dilaksanakan.
3. Mencatat pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan.
4. Mengatur komunikasi antara perusahaan dengan konsumen.
5. Menyampaikan perhitungan, pertanggungjawaban dan pelaksanaan pemeriksaan perusahaan.

## **2.2. Pengertian Pelayanan dan Jasa.**

### **2.2.1. Pengertian Pelayanan**

Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk memuaskan pelanggan atau konsumen. Di mana perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, karena dengan cara demikian perusahaan dapat bertahan dalam menjalankan bisnisnya.



Pelayanan adalah kegiatan, keuntungan atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual kepada orang dan sekelompok orang yang sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan di bidang produksi, pengadaan penyimpanan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja, data informasi, komunikasi dan pembinaan sistem prosedur serta ketatausahaan (Moenir, 1992:50).

Pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan dapat menentukan apakah para pelanggan akan merasa puas atau tidak tergantung pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau instansi. Sebab dewasa ini, pelanggan semakin menyadari haknya sebagai konsumen yang membutuhkan pelayanan yang baik dari perusahaan.

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

1. Melaksanakan aktifitas penempatan, pelatihan dan promosi yang mengarah kepada pelayanan.
2. Mengumpulkan dan menampung keahlian yang dipandang sebagai peluang pemasaran.
3. Melakukan penyesuaian investasi terhadap tingkat biaya primer atau sekunder.
4. Memberikan penjelasan kepada karyawan, dan mengambil tindakan tetap dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.
5. Mengembangkan jalur yang singkat antara pelanggan dan manajer.
6. Memberikan penghargaan pada setiap karyawan yang dapat memecahkan masalah keluhan pelanggan serta memperbaiki sumber masalahnya.
7. Memasukkan keunggulan pelayanan sebagai bagian dari strategi bisnis perusahaan.



8. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan mengembangkan program pelayanan yang efektif.

## 2.2.2. Pengertian Jasa.

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk.

Berdasarkan kriteria ini, ada juga kelompok produk yaitu:

1. Barang tidak tahan lama, adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pakai dan memiliki umur ekonomi kurang dari satu tahun. Contohnya: sabun, minuman, makanan, garam, gula, dan sebagainya.
2. Barang tahan lama, adalah barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama atau tidak habis dalam satu kali pemakaian dan memiliki umur ekonomis lebih dari satu tahun. Contohnya: TV, kulkas, mobil, komputer, dan sebagainya.
3. Jasa adalah aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya: bengkel, reparasi, salon kecantikan, kursus keterampilan, hotel, rumah sakit, dan sebagainya.

Sebenarnya perbedaan secara tegas antara barang dan jasa seringkali sukar ditentukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang seringkali dilakukan dengan jasa tertentu, (misalnya: instalasi, pemberian garansi, pelatihan, bimbingan operasional, perawatan dan reparasi). Sebaliknya, pembelian suatu jasa seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya (misalnya: makanan di restoran, telepon, dan jasa telekomunikasi).

Penawaran suatu perusahaan kepada pasar biasanya mencakup beberapa jenis jasa. Komponen jasa ini merupakan bagian kecil



atau utama dari keseluruhan penawaran tersebut. Pada kenyataannya, suatu penawaran dapat bervariasi dari dua kutub ekstrim yaitu murni berupa barang pada satu sisi, dan jasa murni pada sisi lainnya. Berdasarkan kriteria ini, menurut Fandy Tjiptono (1996:5) penawaran suatu perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yaitu:

1. Produk fisik murni. Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik, misalnya: sabun mandi, dan pasta gigi, tanpa ada jasa atau pelayanan yang menyertai produk tersebut.
2. Produk fisik dengan jasa pendukungnya. Pada kategori ini penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik pada konsumennya. Misalnya: produsen mobil harus memberikan penawaran yang lebih banyak daripada hanya sekedar mobil saja. Bisa meliputi jasa pengantar, reparasi, pemasangan suku cadang, dan sebagainya. Dalam kategori ini, jasa dapat pula didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.
3. Hybrid. Penawaran terdiri dari barang dan jasa yang sangat besar proporsinya.
4. Jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor. Penawaran terdiri atas suatu jasa produk bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) atau barang-barang pendukungnya, contohnya: penumpang pesawat yang membeli jasa transportasi. Selama menempuh perjalanan menuju tempat tujuannya, ada beberapa unsur produk fisik yang terlibat seperti: makanan, minuman, majalah atau surat kabar yang disediakan dalam jasa seperti ini yang bersifat kapital intensif ( dalam hal ini pesawat) untuk realisasinya, tetapi penawaran utamanya adalah jasa.



5. Jasa murni. Penawaran hampir seluruhnya berupa jasa, misalnya: konsultasi psikologi.

Menurut Fandy Tjiptono (1996:5), ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik itu antara lain:

1. Intangibility

Jasa berbeda dengan barang. Barang merupakan suatu objek, alat atau benda. Sedangkan jasa merupakan suatu perbuatan, kinerja (performance) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi dan tidak dapat dimiliki. Meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh produk fisik, misalnya: mobil dalam jasa transportasi yang dibeli oleh pelanggan adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain.

Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia dapat menikmatinya. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut.

2. Inseparability

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya dipengaruhi oleh hasil pengeluaran dari jasa tersebut. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya. Faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat



partisipasi pelanggan dalam proses jasa (misal: aktifitas dan peran serta pelajar/mahasiswa dalam pendidikan di sekolah/perguruan tinggi)

### 3. Variability

Jasa bersifat sangat variabel, maksudnya jasa mempunyai banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral, dan motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan. Dalam pengendalian kualitas jasa, penyedia jasa dapat menggunakan tiga pendekatan yaitu:

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standardisasi proses pelaksanaan jasa.
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran, keluhan, dan survei pelanggan, sehingga pelanggan yang kurang baik dapat ditekankan dan dikoreksi.

### 4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, misalnya: kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam-jam tertentu di tempat praktek dokter tanpa pasien, maka akan berlalu atau hilang begitu saja kesempatan penyampaian jasa yang disediakan atau dengan kata lain tidak dapat disimpan. Dengan demikian, bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa akan berlalu begitu saja.

Salah satu unsur penting dalam definisi tersebut adalah jasa yang merupakan produk yang tidak kentara. Jika kita pertukarkan uang dengan sesuatu yang tidak mempunyai wujud berarti kita telah membeli



jasa. Bagi lembaga penyedia jasa, kebutuhan akan faedah waktu dan tempat akan menjadi jelas. Jasa harus ditempatkan pada lokasi yang dapat dianggap sangat penting atau paling baik untuk penyaluran jasa disebut perantara yang menciptakan faedah informasi dan komunikasi.

Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang, produk yang ditawarkan merupakan produk tidak kentara yang berupa pelayanan jasa. Pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

### **2.3. Pengertian Administrasi Pelayanan Jasa.**

Administrasi merupakan suatu kegiatan yang bersifat mencatat semua kegiatan dalam suatu organisasi untuk dijadikan keterangan bagi perusahaan yang mengandung unsur-unsur perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan tata laksana.

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Fandy Tjiptono, 1996:6).

Jadi, administrasi pelayanan jasa merupakan suatu tindakan perusahaan guna memenuhi kepuasan yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu yang diberikan kepada konsumen.



### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

### **3.1 Sejarah Berdirinya PDAM Kabupaten Lumajang**

Badan pengelola air minum (BPAM) Lumajang yang berkedudukan di Kabupaten Lumajang yang pembentukannya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 069/KPTS/CK/1981, dengan persetujuan pembentukan badan pengelola air minum oleh surat keputusan Bupati Kepala Daerah Kabupaten Lumajang tertanggal 23 Maret 1981 tentang pembentukan badan pengelola air minum (BPAM) Kabupaten Lumajang.

Sebelum dibentuk badan pengelola air minum, jika ada distribusi air yaitu peninggalan jaman belanda pada tahun 1928 dan dikelola oleh pemerintah daerah setempat , yang di beri nama saluran air minum (SAM) yang usahanya melayani masyarakat tertentu.

Bagi masyarakat yang tidak mendapat air bersih dari saluran air minum (SAM), mereka menggunakan sungai yang ada dalam kota yang berwarna kuning dan keruh dan ada pula yang mencoba mengali sumur yang dalamnya 8 meter baru keluar air yang berwarna kuning dan keruh.

Dengan adanya keputusan menteri pekerjaan umum tentang pembentukan badan pengelola air minum (BPAM) Kabupaten Lumajang dan disusul dengan surat keputusan Direktorat teknik penyehatan, direktorat jendral cipta karya dan departemen pekerjaan umum No. 143/KPTS/1984 tentang pengangkatan Direksi Badan Pengelolaan Air Minum Kabupaten Lumajang dan Kabupaten tersebut timbul berdasarkan surat keputusan kepala proyek air minum dan penyehatan lingkungan pemukiman jawa timur No. 48/KPTS/1981 tentang penunjukan pejabat sementara anggota Direksi Badan Penggelolan Air Minum Kabupaten Lumajang , yang isinya adalah :



- a. Drs.Ec. Moch. Fatchan sebagai kepala BPAM Lumajang.
- b. Wiyoto,Bsc. Sebagai Kabag Administrasi dan Teknik BPAM Lumajang
- c. Widodo Djaelani sebagai kabag teknik BPAM Lumajang

Berdasarkan surat keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lumajang No 212 tanggal 18 Mei 1983, bahwa BPAM berubah status menjadi PDAM dan berdasarkan surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lumajang tertanggal 19 Mei 1990 tentang pengangkatan Direktr PDAM Tingkat II cabang Lumajang yaitu Drs. Mujiono menggantikan Drs. Widajanto sebagai Direktur bidang umum dan keuangan, Direktur Teknik Bahrin diganti oleh Ir. Teguh Wijayono.

### **3.2 Kedudukan, Tugas pokok dan Fungsi PDAM Tingkat ii Lumajang.**

#### **3.2.1 Kedudukan PDAM Tingkat IILumajang antara lain :**

1. PDAM Tingkat II Lumajang sebagai perusahaan milik pemerintah adalah suatu alat perlengkapan otonomi daerah.
2. PDAM Tingkat II Lumajang diselenggarakan atas dasar azas ekonomi perusahaan dalam kesatuan sistem pembinaan ekonomi indoneia berdasarkan pancasila yang menjamin kelangsungan demokrasi ekonomi yang berfungsi sebagai alat untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
3. PDAM Tingkat II Lumajang sehari-harinya dipimpin oleh suatu direksi dibawah pengawasan suatu badan pengaeas.

#### **3.2.2 Tugas Pokok PDAM Tingkat II cabang Lumajang**

PDAM cabang lumajang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial kesehatan dan pelayanan umum.



### 3.2.3 Fungsi PDAM Cabang Lumajang

Dalam Melaksanakan tugas pokok tersebut PDAM Cabang Lumajang juga mempunyai fungsi antara lain :

1. Pelayanan Umum dan Jasa

Bahwa PDAM cabang lumajang mempunyai fungsi melayani penyediaan air bersih yang dibutuhkan oleh masyarakat.

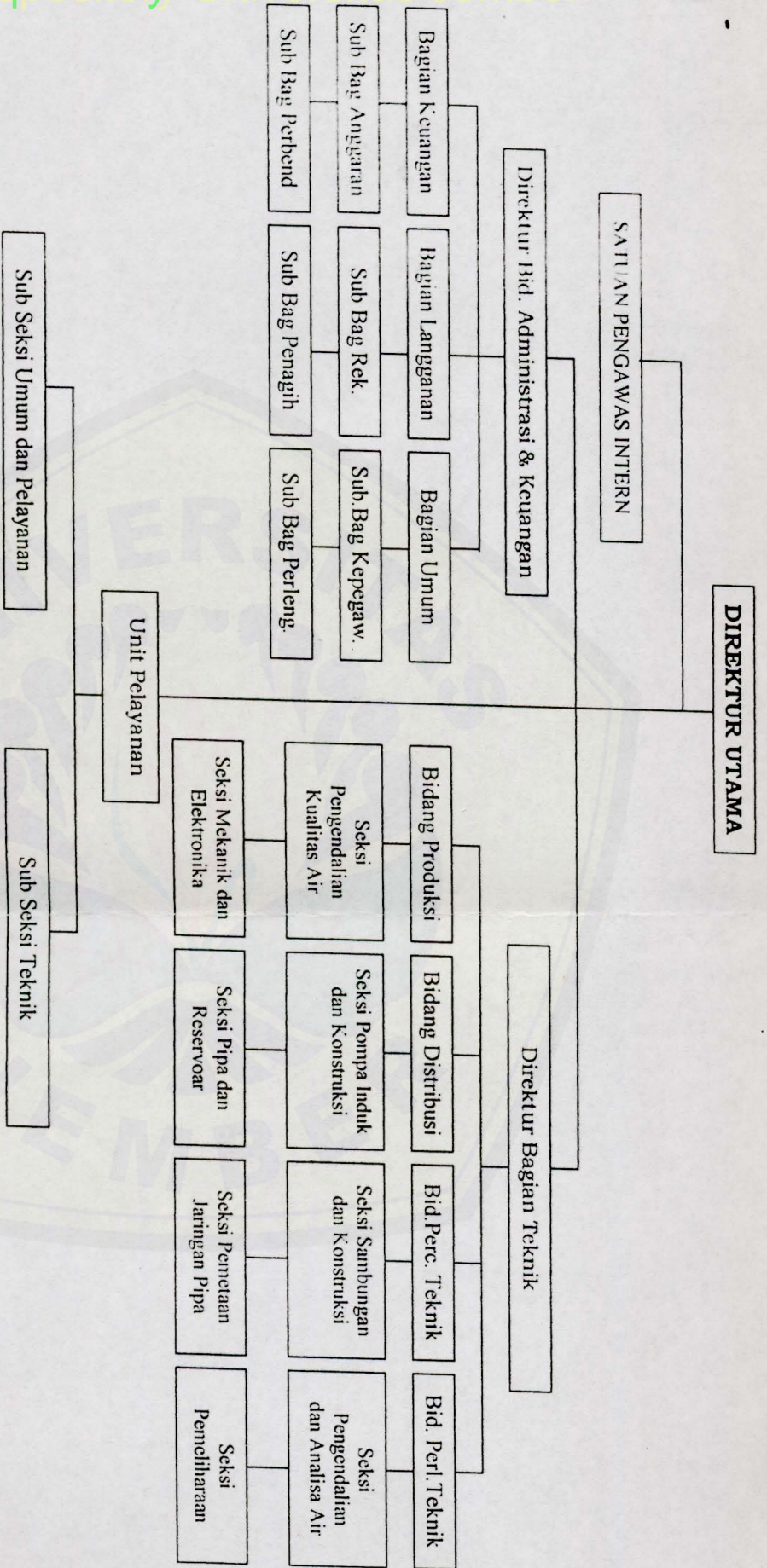
2. Memupuk Pendapatan

Bahwa PDAM Cabang Lumajang dapat meningkatkan pendapatan daerah dalam arti untuk mendapatkan keuntungan sesuai dengan GBHN bahwa dalam hal ini target melayani masyarakat Pelita V adalah 75%.

### 3.3 Struktur Organisasi PDAM Cabang Lumajang

Berdasarkan surat keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lumajang No 05 tahun 1993 tanggal 4 Februari, susunan organisasi PDAM Tingkat II Cabang Lumajang adalah sebagai berikut :





Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang  
Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang 2000



Keterangan :

1. Direksi, terdiri dari :
  - a. Direktur Utama
  - b. Direktur Bag. Umum dan keuangan
  - c. Direktur Bag Teknik
2. unsur staf terdiri dari :
  - a. bagian keuangan
  - b. Bagian Langganan
  - c. Bagian Umum
  - d. Bagian Produksi
  - e. Bagian Distribusi
  - f. Bagian Perencanaan Teknik.

### 3.3.1. Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi

1. Direktur Utama
  - a. Merencanakan kegiatan perusahaan air minum daerah untuk jangka panjang, mengawasi dan menkoordinasi kegiatan dalam bidang teknik termasuk pengelolaan keuangan dan administrasi untuk mencapai tujuan perusahaan.
  - b. Merumuskan strategi perusahaan air minum dan menjalankan kebijaksanaan yang telah ditetapkan badan pengawas sesuai ketentuan yang berlaku.
  - c. Memelihara suasana kerja yang baik dalam seluruh unit organisasi dan berusaha mencapai taraf dan efisiensi dan administrasi yang baik.
  - d. Secara berkala meninjau dan menilalkembali apakah tugas dan fungsi perusahaan daerah air minum sudah dijalankan oleh masing-masing bidang sebagai mana diharapkan, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.



- e. Mengambil inisiatif dalam penempatan, penindakan pemberhentian pegawai dan menentukan batas ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - f. Secara berkala mengadakan penilaian terhadap manfaat dan efisiensi dari sistem dan proses administrasi, pembukuan, laporan dan peraturan-peraturan yang berlaku apabila perlu mengadakan penyempurnaan.
  - g. Memelihara hubungan baik diantara kalangan masyarakat pemerintah daerah dan pusat serta mewakili perusahaan dalam peristiwa penting.
  - h. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan kegiatan peralatan. Memberikan laporan kepada badan pengawas yang terdiri dari neraca perhitungan laba, laporan tribulan keuangan dan operasi, mengajukan anggaran pendapatan belanja tahunan dan rencana khusus agar keperluan masa mendatang dalam bidang dan operasi dapat tercapai sesuai dengan program pemerintah daerah dan pusat.
  - i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan badan pengawas.
2. Direktur Bidang Administrasi Dan Keuangan
- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi, langganan kepegawaian dan kesekretariatan.
  - b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan peralatan perlengkapan.
  - c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan kekayaan perusahaan
  - d. Mengendalikan pendapatan perusahaan, hasil penagihan rekening penggunaan air dari langganan.
  - e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh Direktur utama



3. Bagian Keuangan.

- a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang keuangan.
- b. Mengadakan program pendapatan dan pengeluaran keuangan.
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber keuangan serta kekayaan perusahaan daerah.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur bidang Administrasi dan Keuangan.

4. Sub Bagian Anggaran

- a. Menyusun proyeksi jangka pendek, menengah dan panjang.
- b. Menyiapkan rencana anggaran pendapatan dan belanja perusahaan daerah air minum.
- c. Menyelenggarakan administrasi keuangan perusahaan daerah air minum.
- d. Meneliti dan mengevaluasi realisasi penerimaan dan pengeluaran perusahaan daerah air minum.
- e. Melaksanakan pekerjaan akuntansi perusahaan daerah air minum.
- f. Menyiapkan perhitungan rugi/laba perusahaan daerah air minum.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian keuangan

5. Sub Bagian Perbendaharaan

- a. Menyelenggarakan kegiatan administrasi penagihan dan melaksanakan pengurusan kas.
- b. Menerima, mengumpulkan dan menyimpan rekening air yang telah dikumpulkan.
- c. Mengeluarkan uang hasil penagihan rekening dan penerimaan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



- d. Mengerjakan buku kas dan membuat laporan posisi kas setiap hari.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian keuangan.

#### 6. Bagian Langganan

- a. Melakukan pencatatan meter dan memeriksa data penggunaan air berdasarkan meter air.
- b. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan dan penagihan rekening langganan.
- c. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, pengelolaan rekening.
- d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan air, pengendalian meter air dan administrasi meter air.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur bidang administrasi dan keuangan

#### 7. Sub Bagian Rekening

- a. Menyelenggarakan administrasi rekening air berdasarkan data pemakaian air minum sesuai dengan tarif yang berlaku.
- b. Menyelenggarakan administrasi pelayanan yang berkaitan dengan proses penerbitan rekening air minum.
- c. Menerbitkan rekening air minum berdasarkan data pemakaian air minum sesuai dengan tarif yang berlaku.
- d. Membeikan tanda pengesahan pada rekening air dengan mesin register serta menyerahkan rekening dimaksud kepada sub bagian perbendaharaan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala bagian langganan.





8. Sub Bagian Penagihan

- a. Mencatat dan meneima hasil pembacaan meter air dan menyerahkan kepada sub bagian rekening.
- b. Mencatat penambahan dan pengurangan jumlah serta nilai rekening berdasarkan laporan dari sub bagian rekening.
- c. Membuat laporan mengenai hasil penagihan rekening.
- d. Menerima dan mencatat rekening air yang jatuh tempo dari sub bagian rekening untuk diserahkan kepada juru tagih.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian langganan.

9. Bagian Umum

- a. Menyelenggarakan kegiatan dibidang surat–menyurat, hukum dan perundang-undangan, kerumahtanggaan, dan perlengkapan perusahaan daerah air minum.
- b. Menyiapkan dan memelihara dokumen-dokumen yang berkenaan dengan tugas kesekretariatan.
- c. Menguus pembekalan dan peralatan teknis serta perawatan dan pemeliharaan kantor.
- d. Mengatur dan mengurus kebutuhan pegawai dan kebutuhan rumah tangga perusahaan.
- e. Mengatur administrasi rumah tangga perusahaan.
- f. Melaksanakan pengelolaan komputer.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur bagian Administrasi dan Keuangan.

10. Sub Bagian Kepegawaian

- a. Menyusun dan mengumpulkan rencana formasi pegawai perusahaan daerah air minum sesuai dengan kebutuhan.



- b. Melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi kepangkatan, kondite, mutasi, promosi, pensiun dan pemberhentian pegawai perusahaan daerah air minum.
- c. Menyusun rencana pendidikan dan latihan dalam rangka pengembangan karier pegawai perusahaan daerah air minum.
- d. Menegakkan tata tertib dan disiplin pegawai.
- e. Mengusulkan pemberian hukuman terhadap pegawai perusahaan daerah air minum yang melanggar disiplin kepegawaian dan pemberian penghargaan bagi yang berjasa terhadap perusahaan daerah air minum.
- f. Mengurus kesejahteraan pegawai perusahaan daerah air minum yang meliputi olah raga, rekreasi, asuransi pegawai, depenma, astek, dana sosial, koperasi, pelaksanaan pembinaan rohani dan kesehatan.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian umum.

11. Sub Bagian Tata Usaha dan Perlengkapan

- a. Mencatat naskah dinas masuk, naskah dinas keluar, mengolah menyimpan, mengirim serta menyusutkan arsip sesuai dengan yang berlaku.
- b. Menghimpun, memprogram dan mengolah data komputer.
- c. Menyusun data laporan komputer.
- d. Menyelenggarakan perpustakaan perusahaan daerah air minum.
- e. Menyusun rencana peraturan yang berkaitan dengan perusahaan daerah air minum serta menyimpan dan memelihara produk hukum yang berlaku.
- f. Membantu menyesuaikan permasalahan hukum yang berkaitan dengan perusahaan daerah air minum.



- g. Merencanakan dan mengadakan barang dan jasa yang diperlukan dengan memperhatikan jumlah, mutu harga, jenis dan ketetapan waktu.
- h. Melaksanakan perawatan dan pemeliharaan barang-barang milik perusahaan daerah air minum bergerak maupun tidak bergerak.
- i. Mengurus surat-surat berharga milik perusahaan daerah air minum seperti halnya sertifikat dan surat-surat berharga.
- j. Melaksanakan administrasi pergudangan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian umum.

#### 12. Direktur Bidang Teknik

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

#### 13. Bidang Produksi

- a. Mengadakan pengendalian dan kualitas produksi air minum termasuk penyusunan kebutuhan material produksi.
- b. Mengkoordinasikan dan mengadakan kegiatan-kegiatan dibidang perencanaan dan peralatan teknik produksi.
- c. Mengendalikan pemeliharaan instalasi peralatan teknik produksi.
- d. Mengadakan kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan kimia yang diperlukan.



- e. Mengadakan penyediaan bahan-bahan kimia, ketenagaan serta mengontrol kualitas laboratorium.
- f. Melaksanakan tugas-tugas yang lain diberikan oleh Direktur bidang teknik.

14. Seksi Pengendalian Kualitas Air Minum dan Bahan Baku

- a. Melakukan penelitian secara terus-menerus terhadap kualitas air bersih yang ada di jaringan distribusi.
- b. untuk masing-masing jenis berdasarkan kualitas air minum.
- c. Menyusun rencana penggunaan bahan kimia untuk pengelolaan air serta pengendalian penyaluran dan penggunaan bahan kimia untuk pengelolaan air.
- d. Mengadakan pengendalian stock bahan kimia untuk pengelolaan air.
- e. Melayani permintaan penelitian air minum dari masyarakat atau instansi yang memerlukan.
- f. Menyusun laporan hasil produksi air secara terperinci menurut berbagai jenis sumber air.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Produksi.

15. Seksi Mekanik dan Elektronik

- a. Mengadakan pengendalian terhadap mesin atau listrik agar proses air bersih senantiasa berjalan dengan baik.
- b. Melaksanakan pengendalian, perawatan dan perbaikan peralatan produksi pada instansi produksi.
- c. Menbuat jadwal perawatan terhadap peralatan produksi.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Produksi.



16. Bidang Distribusi

- a. Mengawasi pemasaran dan pemeliharaan pipa-pipa transmisi, distribusi dan tersier dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani gangguan.
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa-pipa / jaringan, pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan.
- c. Melaksanakan perbaikan pada perlengkapan peralatan pipa serta meter air.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik.

17. Seksi Pipa Induk dan Jaringan

- a. Melaksanakan survei lapangan dalam rangka penentuan lokasi untuk pemasangan pipa air.
- b. Memelihara jaringan peralatan dan perlengkapan pipa induk serta meter air.
- c. Melaksanakan pembagian air secara merata dan terus menerus serta melaksanakan perbaikan, pemindahan atau penyempurnaan pipa distribusi dan tersier.
- d. Melaksanakan dan mengawasi pemasangan pipa dan mencatat seri meter air serta tekanan air.
- e. Melakukan pengecekan ke lapangan tempat terjadinya gangguan distribusi air minum serta melaksanakan pengawasan terhadap perbaikan jaringan pipa yang mengalami gangguan yang dimaksud.
- f. Mencatat gangguan dari masyarakat tentang gangguan terhadap usaha-usaha yang mengganggu distribusi air.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Distribusi.



18. Seksi Pompa dan Reservoar

- a. Mengatur pelaksanaan pengoperasian pompa dan sirkulasi reservoar.
- b. Menjaga dan memelihara kelancaran mesim pompa.
- c. Menjaga dan melaksanakan pengelolaan reservoar.
- d. Mencatat tekanan air pada reservoar.
- e. Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Distribusi.

19. Bidang Perencanaan Teknik

- a. Mengadakan perencanaan air minum demi keperluan distribusi.
- b. Merencanakan pengadaan peralatan teknik, bangunan air minum serta pengendalian kualitas dan kuantitas termasuk menjamin rencana kebutuhan.
- c. Mengadakan perencanaan penyediaan sarana air minum untuk program-program penyambungan dan pengawasan pendistribusian.
- d. Mempersiapkan rancangan-rancangan proyek pengembangan sumber air baru, sistem transmisi dan distribusi berikut perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan.
- e. Menyusun anggaran biaya, jadwal pelaksanaan konstruksi dan program kerja secara terperinci untuk berbagai proyek kegiatan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bagian Teknik.

20. Seksi Bangunan dan Kontruksi

- a. Melakukan penggambaran rencana pekerjaan kontruksi bangunan / gedung dan sambungan instalasi perpipaan serta mengolah hasilnya.
- b. Menyiapkan dan menyajikan gambar detail teknik seta perhitungan anggaran serta persyaratan lainnya untuk



pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan permohonan perijinan yang diperlukan.

- c. Menyusun rencana material bangunan dan membuat daftar rencana jaringan air minum.
- d. Mengawasi pelaksanaan teknik pembangunan gedung instalasi perpipaan.
- e. Memberikan petunjuk tentang pengembangan jaringan air minum serta memantau kegiatan pembuatan rencana jaringan air minum terhadap unit-unit pelayanan.
- f. Memberikan keterangan tentang pengembangan jaringan air minum pada masyarakat yang membutuhkan.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Produksi.

#### 21. Seksi Pemetaan Jaringan Pipa

- a. Melaksanakan survei, pengukuran, pemeriksaan lapangan untuk pembuatan jaringan pipa.
- b. Menyiapkan gambar detail teknik jaringan pipa serta menentukan persyaratan lainnya untuk melaksanakan rehabilitasi.
- c. Membuat, menyimpan dan memelihara peta jaringan pipa serta situasi lapangan.
- d. Meneliti dan menyesuaikan peta jaringan pipadengan situasi lapangan.
- e. Merencanakan perbaikan, pemeliharaan, pemindahan jaringan pipa serta melaksanakan pemeriksaan pipa pada persil / gedung atas permintaan masyarakat.
- f. Melaksanakan survei dan pengumpulan data mengenai perkembangan penduduk dipelbagai wilayah Kabupaten Lumajang dengan tingkat pendapatannya.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.



22. Bidang Peralatan Teknik

- a. Mengurus pembekalan material teknik.
- b. Mengetes, meneliti dan menilai peralatan teknik sesuai dengan kebutuhan perusahaan daerah air minum.
- c. Mengkoordinir dan mengawasi peralatan instalasi perpipaan.
- d. Mengawasi penggunaan dan menyimpan peralatan dan sparepart.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik.

23. Seksi Pengendalian dan Analisa Kebutuhan

- a. Menyusun data kebutuhan dan rencana penghapusan peralatan teknik.
- b. Menyelenggarakan administrasi peralatan teknik dan menginventasikan seluruh peralatan yang ada pada perusahaan daerah air minum.
- c. Mengklasifikasikan, menganalisa dan mengevaluasi data peralatan teknik.
- d. Menilai dan mengendalikan penggunaan peralatan teknik.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Peralatan Teknik.

24. Seksi Pengendalian dan Analisa Kebutuhan

- a. Menerima permohonan / perbaikan peralatan teknik.
- b. Melaksanakan perawatan / pemeliharaan terhadap peralatan teknik termasuk perbaikan meter air.
- c. Memeriksa, mengawasi dan mengatur pemeliharaan secara berkala terhadap peralatan teknik.
- d. Menyelenggarakan pembuatan alat-alat dan bahan untuk keperluan pemeliharaan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Peralatan Teknik.



25. Satuan Pengawasan Intern

- a. Melakukan pengawasan intern terhadap administrasi keuangan dan pengelolaan keuangan dari seluruh kekayaan perusahaan daerah air minum.
- b. Mengadakan pengawasan terhadap anggaran pendapatan belanja perusahaan daerah air minum.
- c. Mengadakan pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kerja dan prosedur dari masing-masing bagian dan unit pelayanan sesuai dengan yang berlaku.
- d. Mengadakan pengawasan terhadap keamanan dan ketentraman perusahaan daerah air minum
- e. Mengawasi dan mengikuti kegiatan operasional perusahaan dan memberikan penilaian dan pembahasan secara periodik / berkala atas persetujuan Direktur Utama.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Umum.

26. Unit Pelayanan

- a. Melaksanakan pengelolaan administrasi pelayanan langganan air minum di wilayah masing-masing.
- b. Menyenggarakan dan mengadakan layanan informasi langganan baik merupakan pemasangan baru, meter air dan produksi air.
- c. Melaksanakan penagihan terhadap langganan yang telah jatuh tempo.
- d. Menyenggarakan dan membuat laporan secara berkala teknik dan administrasi keuangan.
- e. Melaksanakan perbaikan dan mengawasi kebocoran distribusi air diwilayahnya masing-masing.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.



### 3.4 Data jumlah pegawai di PDAM Cabang Lumajang

Setiap perusahaan baik itu milik pemerintah maupun milik swasta memerlukan adanya pengaturan pegawai sesuai dengan bidangnya, baik itu karyawan tetap maupun karyawan honorer. PDAM Cabang Lumajang ini merupakan BUMN maka status karyawannya adalah pegawai negeri.

Adapun jumlah karyawan PDAM menurut bagian-bagiannya adalah sebagai berikut :

Tabel. I. Jumlah karyawan

KETERANGAN	Jumlah
Direktur Utama	1 orang
Direktur Bidang Administrasi dan Keuangan	1 orang
Direktur Bidang Teknik	1 orang
Direktur Pengawas Intern	5 orang
Bagian Keuangan	1 orang
Bagian Langganan	1 orang
Bagian Umum	1 orang
Bidang Produksi	1 orang
Bidang Distribusi	1 orang
Bidang Perencanaan Teknik	1 orang
Bidang Peralatan Teknik	1 orang
Sub. Bag. Anggaran	7 orang
Sub. Bag. Perbendaharaan	7 orang
Sub. Bag. Rekening	4 orang
Sub. Bag. Penagihan	6 orang
Sub. Bag. Kepegawaian	6 orang
Sub. Bag. TU dan Perlengkapan	15 orang
Seksi Pengendalian Kualitas Air dan Bahan Baku	2 orang
Seksi Mekanik dan Elektronik	2 orang
Seksi Pipa Induk dan Jaringan	3 orang
Seksi Pompa dan Reservoir	4 orang
Seksi Sambungan dan Kontruksi	3 orang
Seksi Pemetaan Jaringan dan Pipa	3 orang
Seksi Pengendalian dan Analisa Kebutuhan	2 orang
Seksi Pemeliharaan	2 orang
Unit Sukodono, Kedung Jajang dan Klakah	16 orang
Unit Ranuyoso, Randu Agung dan Senduro	23 orang
Unit Kunir, Tempeh dan Pasirian	24 orang
Unit Pronojiwo dan Tempursari	10 orang
Jumlah	164 orang

Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang



### 3.5 Kegiatan Pokok Perusahaan

Kegiatan pokok di Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Lumajang terdiri dari :

1. Kegiatan Produksi ;
2. Kegiatan Pemasaran ;

#### 3.5.1 Kegiatan Produksi

Merupakan kegiatan yang dimulai dari pengadaan bahan baku sampai dengan produk jadi dan berikut ini adalah perlengkapan yang digunakan :

##### 1. Bahan baku

Bahan baku utama yang digunakan PDAM Cabang Lumajang dalam kegiatan produksinya adalah air. Bahan baku utama diperoleh dari sumber mata air.

Adapun letak sumber mata air yang ada di PDAM Cabang Lumajang adalah sebagai berikut :

- a. Sumber Topo asal Kedung Jajang
- b. Ranu Bedali asal Ranuyoso
- c. Jebuk asal Candipuro
- d. Wringin asal Klakah
- e. Gunung Kenek asal Randu Agung
- f. Bluntungan asal Tempeh
- g. Umbulan asal Tempursari
- h. Ndaringan asal Pronojiwo
- i. Sinto asal Senduro

##### 2. Bahan penolong

Selain bahan baku utama dalam proses produksi pada PDAM Cabang Lumajang, dibutuhkan bahan penolong yang terdiri dari :

- a. Gas Cloor yang fungsinya untuk membunuh bibit penyakit



- b. Kaporit fungsinya supaya sumber mata air yang dihasilkan cukup sehat dan aman untuk diminum
- c. Soda ash yang fungsinya untuk menetralkan air pada pH yang optimal untuk menghasilkan proses fluktuasi yang baik

### 3. Proses produksi

Proses produksi merupakan suatu kegiatan dimana terjadi pengolahan bahan baku ( air yang berasal dari sumber) sampai menjadi air bersih yang siap dikonsumsi. Bila ditinjau dari jalannya proses produksi air di PDAM Cabang Lumajang adalah proses produksi yang terus menerus (continuous process). Proses produksi terus menerus adalah proses produksi dimana penyediaan bahan baku atau air selalu cepat dan mempunyai pola selalu sampai menjadi produk yang siap untuk dikonsumsi. Dari hasil produksi air ini kemudian akan dialirkan melalui pipa transmisi ke reservoir yang akhirnya siap untuk disalurkan ke pelanggan. Di PDAM Cabang Lumajang ini untuk mengalirkan air dari sumber ke bak penampungan menggunakan 2 (dua) cara yaitu :

- a. Gravitasi adalah suatu cara dimana air dapat mengalir apabila tekanan air di sumber banyak sehingga air dapat mengalir sendiri tanpa bantuan alat
- b. Pompa, alat ini digunakan apabila air yang keluar tidak dapat memenuhi atau mencukupi air minum konsumen yang jauh dari bak penampungan air

Untuk mengalirkan air dari sumber mata air tersebut, dipasang pipa-pipa transmisi yang gunanya untuk mengalirkan air ke bak penampungan. Di bak penampungan ini untuk menetralkan air tersebut dilakukan proses chlorinasi dan pemberian kaporit. Setelah air tersebut dites kebersihannya oleh laboratorium maka air tersebut siap dikonsumsi oleh pelanggan dan apabila ada kelebihan air maka akan dialirkan melalui pipa transmisi untuk ditampung dalam reservoir sebagai persediaan.



### 3.5.2 Kegiatan Pemasaran

#### 3.5.2.1 Saluran distribusi

PDAM Cabang Lumajang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan air bersih yang siap dikonsumsi oleh konsumen untuk kebutuhan sehari-hari. Air merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia bagi kehidupannya. Untuk itu kebersihan dari air yang digunakan perlu dijaga proses produksinya serta pengolahan air dari sumbernya yang baik, sangat diperlukan untuk menghasilkan produksi air yang baik.

PDAM Cabang Lumajang adalah badan usaha yang menguasai hajat hidup orang banyak (public utility) yang aman, di dalam memasarkan hasil produksi airnya PDAM Cabang Lumajang menggunakan saluran distribusi langsung dalam arti menyalurkan hasil produksinya langsung ke konsumen akhir.

#### 3.5.2.2 Pelanggan Jasa Distribusi Air Minum

Pelanggan merupakan pemakai jasa pendistribusian air minum langsung yang dibagi menjadi 4 (empat) golongan, yaitu :

##### 1. Golongan non-niaga

Golongan non-niaga meliputi pelanggan jasa pendistribusian air minum yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari untuk kepentingan non-komersial;

##### 2. Golongan niaga

Golongan niaga meliputi pelanggan jasa pendistribusian air minum yang memiliki usaha dibidang komersial, misalnya : swalayan atau plaza

##### 3. Golongan sosial

Golongan sosial ini dibagi menjadi 2 (dua), antara lain :

###### a. Golongan sosial khusus

Golongan ini meliputi pelanggan jasa pendistribusian air minum yang bergerak dalam bidang sosial, misalnya : panti asuhan.



b. Golongan umum

Golongan ini meliputi pelanggan jasa pendistribusian air minum yang bersifat umum, misalnya : kamar mandi umum.

4. Golongan industri

Golongan industri ini meliputi 2 (dua) golongan yaitu :

a. Golongan industri kecil

Golongan industri kecil ini meliputi kelompok pengrajin

b. Golongan industri besar

Golongan industri besar ini meliputi perusahaan besar yang kegiatannya menghasilkan produksi dalam jumlah yang besar, misalnya : pabrik meubel.

### 3.6 Kegiatan Pada Bagian Hubungan Langgan

Kegiatan yang ada pada Bagian Hubungan Langgan yaitu merencanakan, mengatur, mengkoordinir kegiatan-kegiatan hubungan langganan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dan berusaha melaksanakan perkembangan langganan seluas-luasnya dengan memberikan arahan pada masyarakat tentang penggunaan air bersih. Pada bagian ini terdapat sub bagian yaitu :

1. Sub bagian pelayanan pelanggan,
2. Sub bagian pembaca meter.

Uraian pekerjaan yang dilakukan antara lain :

- Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan sebagian pelayanan langganan dan pembaca meter,
- Memeriksa dan memelihara kerja sama dan koordinasi yang baik dengan bagian teknik dan sub bagian lainnya,
- Menjaga dan memelihara kerja sama dan koordinasi yang baik dengan bagian teknik dan sub bagian lainnya,
- Membuat registrasi langganan,

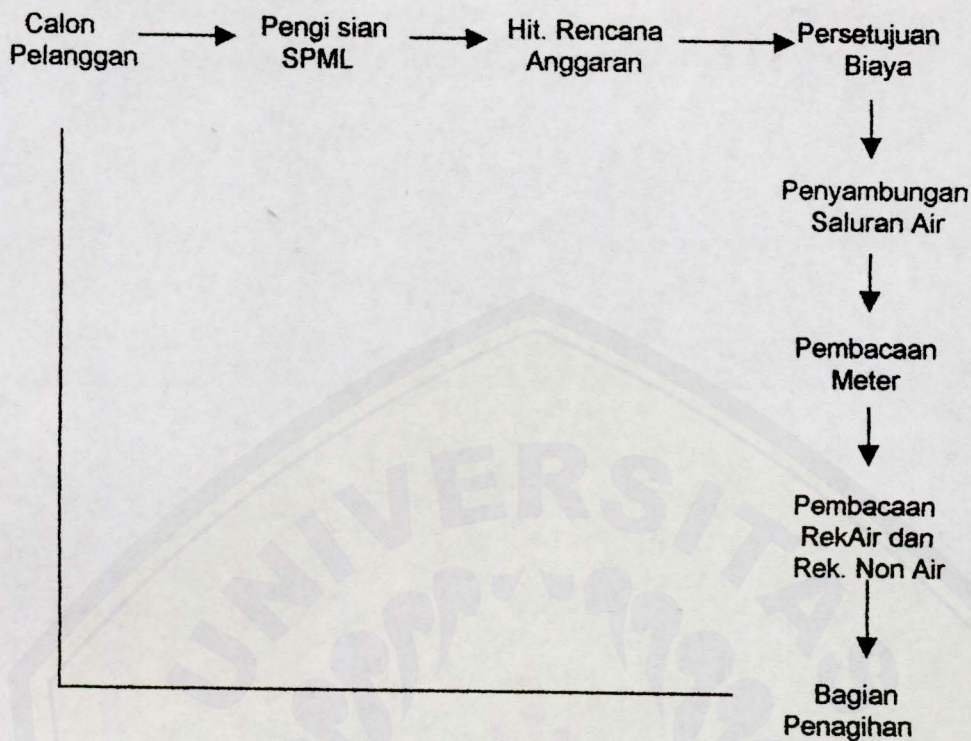


- Menerima, memeriksa dan mengolah pengaduan langganan jika saluran mengalami gangguan,
- Memberikan penerangan kepada masyarakat mengenai penggunaan air bersih yang diolah oleh Perusahaan Daerah Air Minum,
- Menjelaskan peraturan perusahaan kepada masyarakat tentang bagaimana menjadi pelanggan air minum di Perusahaan Daerah Air Minum,
- Memelihara catatan-catatan mengenai stand meter dari langganan,
- Mengkoordinir pembuatan rekening produksi berdasarkan data-data dari bagian teknik,
- Mengkoordinir pembuatan laporan tentang perkembangan jumlah langganan,
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan.

### **3.7 Prosedur Kerja Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa**

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai aktivitas yang dilaksanakan di bagian hubungan langganan dalam memberikan pelayanan jasa pada konsumen adalah sebagai berikut :





Gb. 2 Prosedur Kerja Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa  
**Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang**

Keterangan :

- Calon Pelanggan, yaitu konsumen yang akan menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum.
- Surat Permohonan Menjadi Pelanggan (SPML), yaitu surat yang menyatakan bahwa seseorang ingin menjadi pelanggan dan harus diisi oleh pelanggan saat pertama kali mendaftar di PDAM Lumajang.
- Hitungan Rencana Anggaran, yaitu perhitungan besarnya biaya yang diperlukan untuk pemasangan saluran air baru.
- Persetujuan Biaya, yaitu surat persetujuan yang diajukan pada calon pelanggan yang isinya bahwa calon pelanggan menyetujui besarnya biaya pemasangan saluran air.
- Penyambungan Saluran Air, yaitu kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana atau petugas dari bagian transmisi dan distribusi.



Penyambungan saluran ini dapat dilakukan setelah pelanggan membayar biaya sambungan yang tertera dalam rekening non air.

- Pembacaan Meter, dilakukan oleh petugas dari bagian hubungan langganan sub seksi pembacaan meter. Adapun kegiatan yang dilakukan :
  1. Berdasarkan jadwal tanggal pembacaan meter petugas menerima DSML ( Daftar Stand Meter Langganan ) yang akan dibaca pada hari itu oleh sub seksi pembacaan meter;
  2. Pergi ke lokasi pelanggan dan membaca meter air, mencatat hasil pembacaan meter ke dalam DSML selama satu bulan;
  3. Petugas juga mencatat banyaknya air yang dikonsumsi di kartu yang tersedia di rumah pelanggan;
  4. Setelah semua air yang dikonsumsi oleh pelanggan dimasukkan ke DSML, kemudian langsung diserahkan kepada kepala sub seksi pembaca meter untuk dicek pemakaian air tiap-tiap pelanggan menurut golongan dan wilayah pelanggan;
  5. Proses pengolahan DSML yang kemudian akan diteruskan kepada pembuat rekening dan mengarsipkan DSML tersebut.

Adapun contoh dari daftar stand meter langganan sebagai berikut :

Tabel 2 : DSML yang belum diproses.

No. Urut	Nama Langganan	Nomor Sambungan	Angka Meter	Keterangan
1.	Soewarso	15001	341	

Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang



Tabel 3: DSML yang sudah diproses.

No. Urut	Nama Langganan	No. SA	Meter Bulan Lalu	Meter Bulan Kini	Pakai Bulan Lalu	Pakai Bulan Kini	Ket
1.	Soewarso	15001	3429	3431	2	2	

*Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang*

- Rekening Air, yaitu daftar perhitungan biaya yang dibebankan kepada pelanggan atas banyaknya penggunaan air. Rekening ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian pertama untuk bagian keuangan, bagian kedua untuk bagian penagihan dan bagian ketiga untuk pelanggan. Adapun perincian tarif air minum di Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang sebagai berikut :



Tabel 4 : Perincian Tarif Air Minum Untuk Wilayah  
Perkotaan, Lumajang, Sukodono, Pasirian,  
Klakah, Ranuyoso, dan Tempeh.

No.	Jenis Pelanggan	Minimal Pemak.	Tingkat Pemakaian			
			0 - 10	11 - 20	21 - 22	> 30
1	2	3	4	5	6	7
1	<b>SOSIAL</b>					
	A. Sosial umum	30	-	-	-	404
	B. Sosial Khusus	10	404	404	758	1010
2	<b>NON NIAGA</b>					
	A. Rumah Tangga A	10	505	758	1010	1515
	B. Rumah Tangga B	10	505	1010	1515	2020
	C. Inst. Pemerintah	10	758	1010	1263	1768
3	<b>NIAGA</b>					
	A. Niaga Kecil	20	-	1515	2273	25254
	B. Niaga Besar	20	-	2273	3030	040
4	<b>INDUSTRI</b>					
	A. Industri Kecil	20	-	1515	2525	3535
	B. Industri Besar	20	-	2525	4040	5050

Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang



Tabel 5 : Perincian Tarif Air Minum Untuk Wilayah Pedesaan, Randu Agung, Kedung Jajang, Senduro, Pronojiwo, Kunir dan Tempursari.

No.	Jenis Pelanggan	Minimal Pemak.	Tingkat Pemakaian			
			0 - 10	11-20	21-30	> 30
1	2	3	4	5	6	7
1	<b>SOSIAL</b>					
	A. Sosial Umum	30	-	-	-	304
	B. Sosial Khusus	10	304	380	380	760
2	<b>NON NIAGA</b>					
	A. Rumah Tangga A	10	380	570	760	1140
	B. Rumah Tangga B	10	380	760	1140	1520
	C. Inst. Pemerintah	10	570	760	950	1330
3	<b>NIAGA</b>					
	A. Niaga Kecil	20	-	1140	1710	1900
	B. Niaga Besar	20	-	1710	2280	3040
4	<b>INDUSTRI</b>					
	A. Industri Kecil	20	-	1140	1900	2660
	B. Industri Besar	20	-	1140	3040	3800

Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang

- Bagian Penagihan,

Kegiatan yang dilakukan oleh bagian penagihan meliputi :

1. Menerima rekening air dari pengelola rekening, baik rekening air maupun rekening non air;
2. Menerima sejumlah uang dari langganan sesuai dengan yang tertera didalam rekening dan mencap luar;
3. Menyerahkan rekening bulan lalu kepada pelanggan;
4. Meneruskan sejumlah uang yang ditagih kepada kasir.



## **BAB IV**

### **HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang dilakukan dengan terjun langsung ke perusahaan dan bertindak seolah-olah sebagai karyawan perusahaan untuk membantu aktivitas perusahaan dibidang administrasi, tata usaha, ataupun bidang-bidang lain yang ada hubungannya dengan Praktek Kerja Nyata yaitu Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa.

Bentuk kegiatan yang dilaksanakan mulai dengan pengenalan dengan seluruh staf pegawai yang ada dalam lingkungan Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang, dimana antara kepala cabang dengan staf bawahannya mempunyai hubungan yang sangat erat, akrab dan penuh kekeluargaan dengan didasari disiplin yang tinggi dalam bekerja sama sesuai dengan prosedur dan struktur organisasi yang berlaku di Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang. Selanjutnya diberikan penjelasan dan arahan mengenai kegiatan yang perlu dilaksanakan selama Praktek Kerja Nyata khususnya berkaitan dengan Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa.

Adapun beberapa hal yang dikerjakan selama Praktek Kerja Nyata diantaranya :

1. Mengisi Surat Permohonan menjadi Pelanggan (SPL);
2. Mengisi Berita Acara Pemasangan;
3. Mengisi pengaduan;
4. Memproses Daftar Stand Meter Langgan



## 4.1 Mengisi Surat Permohonan Menjadi Langganan (SPL)

Sebelum menjadi pelanggan tetap Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang, calon pelanggan terlebih dahulu mengisi antara lain :

### 1. Surat Permohonan menjadi Pelanggan

Surat ini digunakan untuk mengajukan permintaan sebagai pelanggan air minum. Bagian dari surat ini terdiri dari :

1. Nomor Reg : diisi oleh petugas bagian langganan
2. Tanggal : diisi tanggal saat pendaftaran
3. Ditujukan kepada
  - a. Nama pemohon : diisi nama lengkap sesuai identitas diri
  - b. Alamat : diisi alamat dengan jelas
  - c. Pekerjaan : diisi sesuai pekerjaan pemohon
  - d. Jumlah penghuni persil : diisi berdasarkan jumlah penghuni
  - e. Apakah ini dipakai untuk perusahaan / kantor / tempat tinggal / asrama / penginapan / hotel / pabrik / rumah makan / poliklinik / masjid / gereja / panti asuhan. (Diisi sesuai dengan tempat dari penyambungan saluran air sesuai dengan tertera diatas)
  - f. Berapa banyak kran air yang dipasang pada rumah. (Diisi sesuai dengan jumlah kran air yang dipasang di pelanggan).
  - g. Apakah langganan menjual pada pihak lain. (Diisi sesuai dengan jenis kegiatan dari pelanggan, apakah menjual atau tidak)
  - h. Dimana pelanggan menghendaki penagihan rekening setiap bulan. (Diisi sesuai dengan tempat membayar yang ditunjuk oleh pelanggan)



Berikut contoh Surat Permohonan Menjadi Pelanggan :

<b>PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG</b> <b>PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM</b> Jl. Jend. Achmad Yani no.21 Telp. (0334) 882123 Fax. 882988 LUMAJANG	
<b>SURAT PERMOHONAN MENJADI PELANGGAN AIR MINUM</b>	
No. Reg.	: 012
Tanggal	: 17- Juli - 2000
1. Nama Lengkap Pemohon	: Burhanudin
2. Alamat Rumah/Wilayah	: Jl Prof. M. Yamin 34, Lumajang
3. Pekerjaan	: Pegawai Negeri
4. Jumlah Penghuni Persil	
Tetap	: 5
Tidak Tetap	: -
5. Air Digunakan Untuk	: Kebutuhan sehari-hari
6. Air yang kami butuhkan tidak untuk diperjualbelikan .	
7. Penagihan rekening air setiap bulan dibayar di Kantor BPD Lumajang	
<b>Catatan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Harap diisi dengan jelas / sebenarnya</li> <li>- Hindari coretan, kalau terdapat harap diparaf</li> </ul>	
Mengetahui : Direktur Perusahaan Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Lumajang	Lumajang 17 - Juli - 2000 Pemohon
<u>Drs. ROESNADI</u> NIP 510 051 464	

Lampiran 1

## 2. Surat Pernyataan Pemohon

Pernyataan pemohon Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang berisi tentang kesediaan untuk membayar semua biaya pemasangan. Besarnya biaya penyambungan saluran air baru dibebankan berdasarkan wilayah yaitu :

### a. Wilayah Perkotaan

Besarnya biaya dan perincian besarnya biaya ditentukan berdasarkan golongannya:



**JENIS NON NIAGA**

- Pendaftaran	Rp 2.000
- Uang muka pemasangan	Rp 24.000
- Biaya ijin persil	Rp 7.500
- Sisa biaya pemasangan	Rp 230.000
<b>Total biaya</b>	<b>Rp 264.000</b>

Sisa biaya pemasangan sebesar Rp 230.000 dapat diangsur selama 23 bulan @ Rp 10.000

**JENIS NIAGA**

- Pendaftaran	Rp 2.000
- Biaya pemasangan	Rp 330.000
- Biaya ijin persil	Rp 12.500
<b>Total biaya pemasangan</b>	<b>Rp 344.500</b>

**b. Wilayah Pedesaan**

Besarnya biaya dan perincian besarnya biaya ditentukan berdasarkan golongan :

**JENIS NON NIAGA**

- Pendaftaran	Rp 2.000
- Uang muka pemasangan	Rp 17.500
- Biaya ijin persil	Rp 7.500
- Sisa biaya pemasangan	Rp 110.000
<b>Total biaya pemasangan</b>	<b>Rp 137.000</b>

Sisa biaya pemasangan sebesar Rp 110.000 dapat diangsur selama 22 (dua puluh dua) bulan @ Rp 5.000



**JENIS NIAGA**

- Pendaftaran	Rp 2.000
- Biaya pemasangan	Rp 167.000
- Biaya ijin persil	Rp 12.500
<b>Total biaya pemasangan</b>	<b>Rp 181.000</b>

Berikut contoh Surat Pernyataan Pemohon :

**SURAT PERNYATAAN PEMOHON**

**NAMA LANGGANAN** : Burhanudin  
**ALAMAT** : Jl Prof. M. Yamin 34 Lumajang

1. Saya setuju dengan biaya : Rp 264 000
2. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa-pipa persil harus dibongkar maka hal ini diluar tanggung jawab PDAM dan pemohon tidak menuntut kerugian pipa.
3. Setuju dan tidak menggugat bila pipa saluran kami dengan pipa dinas yang dipasang di Jl Prof.M. Yamin 34 Setelah dipasang menjadi milik PDAM dan PDAM berhak memperluas maupun menghubungkan baru saluran air minum tersebut.
4. Jika kemudian terjadi perubahan jaringan pipa dalam persil yang tidak sesuai gambar yang telah diijinkan, maka sambungan pipa dinas dapat dicabut tanpa dapat kami tuntut ganti kerugian dalam bentuk apapun.
5. Pemohon berjanji akan mematuhi segala peraturan umum dan peraturan pelaksanaan serta yang ditetapkan PDAM. Jika kemudian hari terjadi kehilangan pipa, water meter dan peralatan lainnya menjadi tanggungan pelanggan .

Lumajang 17 - Juli - 2000  
Pemohon

Burhanudin

Lampiran 2



Berikut contoh Surat Pernyataan Hutang :

<b>SURAT PERNYATAAN HUTANG</b>	
Yang bertandatangan dibawah ini :	
Nama	: Drs . Eko Sudjono
Jabatan	: Ka. Bag. Langg./Ka. Unit
Alamat	: Jl A . Yani 21 Lumajang
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :	
Nama	: Burhanudin
Jabatan	: Pegawai Negeri
Alamat	: Jl Prof. M. Yamin 34 Lumajang
Tidak dapat membayar tunai biaya pemasangan air minum dan akan melunasi biaya (hutang) tersebut diangsur selama 2 (dua) bulan.	
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila tidak melaksanakan, kami bersedia dikenai sanksi sesuai peraturan yang berlaku.	
Mengetahui Ka. Bag. Langg./Ka. Unit	Lumajang, 17 - Juli - 2000 Yang membuat pernyataan Materai
<u>Drs. Eko Sudjono</u>	<u>Burhanudin</u>
Mengetahui DIREKTUR UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG	
<u>Drs. ROESNADI</u> NIP.510 051 464	

Lampiran 3

#### 4.2 Mengisi Berita Acara Pemasangan

Berita Acara Pemasangan ini dibuat oleh Bagian Pemasangan berdasarkan surat perintah kerja direksi yang dikeluarkan oleh Bagian Transmisi dan Distribusi berdasarkan persetujuan dari direksi. Kegiatan pengisian Berita Acara ini dilakukan apabila ada pemasangan saluran air baru. Bagian dari Berita Acara Pemasangan terdiri dari :



- a. Nomor : diisi sesuai dengan nomor yang ada
- b. Pada hari : ..... Tanggal.....tahun..... telah dilaksanakan perintah pemasangan sambungan. (diisi sesuai dengan hari, tanggal,tahun pemasangan)
- c. Nama : diisi nama lengkap sesuai dengan identitas diri
- d. Alamat : diisi dengan alamat yang jelas
- e. Nomor meteran : diisi sesuai dengan nomor meteran yang dipasang di rumah pelanggan
- f. Kedudukan angka meter : diisi sesuai dengan kedudukan angka meter pada waktu pemasangan

Adapun contoh Berita Acara Pemasangan adalah sebagai berikut:

<b>PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG</b> <b>PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM</b> Jl. Jend. Achmad Yani No.21 Telp.(0334) 882123 Fax. 882988 LUMAJANG	
<b>BERITA ACARA</b>	
Pada hari ini Senin tanggal 17-Juli-2000 telah dilaksanakan perintah pemasangan sambungan baru SPKD (Surat Perintah Kerja Direksi) Nomor : 012	
Nama	: Burhanudin
Nomor Meteran	: 4220
Kedudukan Angka Meter	: 3843
Dengan ditandatangani berita acara oleh langganan, maka selesai sudah segala pemasangan di rumah saudara tersebut diatas, dan segala resiko kehilangan/kerusakan terhadap aktivitas PDAM yang telah dipasang menjadi tanggung jawab pelanggan.	
Demikian berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan disetujui oleh kedua belah pihak.	
Menyetujui Pelanggan  <u>Burhanudin</u>	Lumajang, 19 - Juli - 2000 Yang Melaksanakan Pemasangan  <u>Achmad Choironi</u>
Mengetahui Direktur Tekhnik  <u>Drs. PUGUH WIDODO</u> NUP.025 583 050	



## 4.3 Mengisi Pengaduan

Surat pengaduan ini dibuat oleh Bagian Hubungan Langganan yang disampaikan kepada Bagian Perbaikan apabila pelanggan mengajukan pengaduan kerusakan / gangguan terhadap saluran air yang ada dirumahnya.

Adapun cara melaporkan apabila ada kerusakan atau gangguan terhadap saluran air konsumen, bisa melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Konsumen bisa datang langsung ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum pada Bagian Hubungan Langganan. Di sana nanti konsumen akan dilayani oleh petugas yang ada di Bagian Hubungan Langganan yang tugasnya adalah melayani pelanggan. Setelah sampai disana pelapor (pelanggan) dapat langsung melaporkan gangguan yang terjadi pada saluran airnya. Setelah itu petugas akan membuat surat pengaduan dan kemudian akan diserahkan pada Bagian Administrasi untuk dibuatkan surat perintah kerja direksi agar segera dilakukan perbaikan yang kemudian akan diserahkan ke Bagian Survei untuk disurvei mengenai gangguan yang ada dan segera langsung diadakan perbaikan.
2. Konsumen bisa melaporkan gangguan yang terjadi melalui telepon. Berdasarkan pengaduan dari konsumen tersebut, petugas di Bagian Langganan membuat surat pengantar pengaduan yang kemudian akan diserahkan pada Bagian Perbaikan. Kemudian Bagian Perbaikan mengadakan survei untuk melakukan perbaikan.

Adapun jenis gangguan yang sering dilaporkan oleh pelanggan antara lain :

- a. kran air yang bocor;
- b. saluran air yang tersumbat;
- c. stand meter air yang tidak normal.



Bentuk data pengaduan pelanggan adalah sebagai berikut :

<b><u>L A P O R A N</u></b>	
Dari	: Suwarso
Keterangan	: Kran air bocor
Lumajang, 20 - Juli - 2000	
Pelapor	
<u>Suwarso</u>	

Lampiran 5

#### 4.4 Memproses Daftar Stand Meter Langgan

Daftar Stand Meter Langgan adalah suatu daftar yang memuat nama pelanggan, nomor sambungan dan jumlah angka meter pelanggan. Angka meter tersebut di dapat dari kontrol meter yang dilakukan oleh petugas yang langsung turun ke lapangan.

Cara menentukan besarnya meter air yang dikonsumsi oleh pelanggan adalah :

1. Pembaca meter mendatangi rumah konsumen untuk membaca banyak air yang telah dikonsumsi oleh pelanggan berdasarkan meter air yang terdapat di rumah pelanggan dan memasukkannya ke dalam lembardaftarstand meter langganan dan mencatat di kartu yang adadi rumah konsumen.
2. Petugas pembaca meter menyerahkan hasil pencatat pada Bagian Hubungan Langgan untuk dicatat berapa banyaknya air yang di konsumsi oleh pelanggan.



Tabel 6 : Daftar Stand Meter Langganan

**PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II****LUMAJANG****PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

Jl. Jend. A. Yani No. 21 Telp. 662123

**LUMAJANG****DAFTAR STAND METER LANGGANAN**

Bulan :

WILAYAH : I

BLOK : A

No. Urut	Nama Langganan	Nomor SA	Angka Meter	Keterangan
1	RINI TRI	15001	3431	
2	YUSUF	15002	3278	
3	JOKO HARYANTO	15003	6488	
4	SUPARDI	15004	3780	
5	TOHI	15005	4360	

*Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang*



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilakukan secara langsung di Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Lumajang mengenai hal-hal yang berhubungan dengan administrasi pelayanan jasa.

Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan air bersih yang siap untuk dikonsumsi oleh konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang untuk kebutuhan sehari-hari.

Pelaksanaan administrasi pelayanan jasa pada perusahaan ini dilakukan di Bagian Hubungan Langgan yang meliputi:

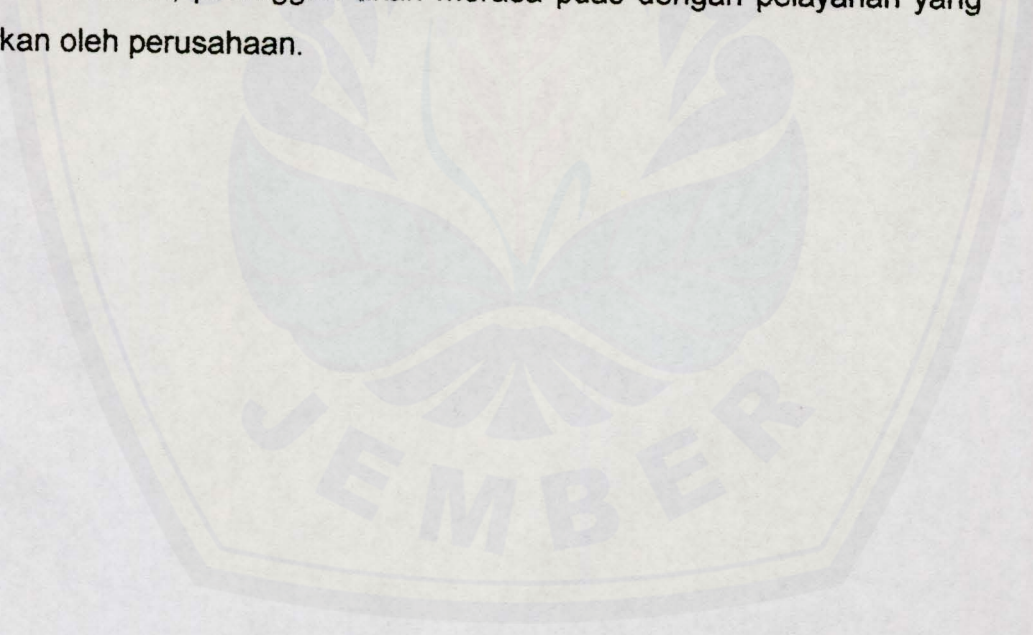
1. Mengisi Surat Permohonan Menjadi Pelanggan (SPL) untuk calon pelanggan yang telah mengisi :
  - a. Surat Permohonan Menjadi Pelanggan
  - b. Surat Pernyataan Pemohon
  - c. Surat Pernyataan Hutang
2. Mengisi Berita Acara Pemasangan untuk mengetahui apabila ada pemasangan saluran air baru.
3. Mengisi Surat Pengaduan apabila pelanggan mengajukan pengaduan kerusakan / gangguan terhadap saluran air yang ada di rumahnya. Adapun jenis gangguan yang sering dilaporkan oleh pelanggan misalnya :
  - a. kran air yang bocor;
  - b. saluran air yang tersumbat;
  - c. stand meter air yang tidak normal.
4. Memproses Daftar Stand Meter Langgan berdasarkan kontrol meter dari petugas yang langsung turun ke lapangan.



Demikian kesimpulan hasil Praktek Kerja Nyata mengenai Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Lumajang.

## 5.2 Saran

Adapun saran untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa bagi calon pelanggan maupun pelanggan tetap, penulis menyarankan agar perusahaan lebih mengutamakan pelayanan terhadap pelanggan. Maksudnya bahwa setiap ada keluhan ataupun laporan dari pihak pelanggan, hendaknya perusahaan segera menindaklanjuti laporan tersebut dengan pemeriksaan dan penanganan secara langsung yang dilakukan oleh petugas yang bersangkutan dengan masalah tersebut. Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.





Daftar Pustaka

- Edwin B. Flipppo, 1990, **Manajemen Personalia**, Edisi keenam, Jilid I, Penerbit Erlangga.
- Fandy Tjiptono, 1996, **Manajemen Jasa**, Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Heidjrachman, Suad Husnan, 1990, **Manajemen Personalia**, Edisi Keempat, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Moenir, 1992, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara Jakarta.
- Sukarna, Drs., 1990, **Pengantar Ilmu Administrasi**, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Suwarno Handayaniingrat, 1996, **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen**, Penerbit PT. Gunung Agung, Jakarta.
- The Liang Gie, 1983, **Administrasi Perkantoran Modern**, Catatan Ketiga, Super Sukses dan Nur Cahaya, Yogyakarta.



**PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG**  
**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**  
 Jl. Jend. Achmad Yani No. 21 Telp. (0334) 882123 Fax 882988  
 LUMAJANG

**SURAT PERMOHONAN MENJADI PELANGGAN AIR MINUM**

1. Nomor Reg : 012 SPL (muka)  
 2. Tanggal : 17 - juli - 2000

Nama Lengkap Pemohon : Burhanudin  
 Alamat Rumah / Wilayah : Jl. Prof. M. Yamin 34, Lumajang  
 Pekerjaan : Pegawai Negeri  
 Jumlah penghuni persil : orang  
 Tetap : 5  
 Tidak tetap : -  
 Air digunakan untuk kebutuhan : Kebutuhan sehari-hari  
 Air yang kami butuhkan tidak untuk diperjual belikan  
 Penagihan rekening air setiap bulan dibayar di :

atan :

- Harap diisi dengan jelas/sebenarnya.
- Hindari coretan, kalau terdapat harap diparaf.

Mengetahui :

Direktur Perusahaan Air Minum  
 Kabupaten Daerah Tingkat II Lumajang.

Lumajang, 17 - juli - 2000  
 Pemohon,

Drs. ROESNADI  
 NIP. 510 051 464



## Digital Repository Universitas Jember

## PERNYATAAN PEMOHON

MA LANGGANAN : Burhanudin  
 MAT : Jl. Prof. M. Yanun 34 Lumajang

Saya setuju dengan biaya : Rp. 264.000

Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa-pipa persil harus dibongkar maka hal ini diluar tanggung jawab PDAM dan pemohon tidak menuntut kerugian pipa.

Setuju dan tidak menggugat bila pipa saluran kami dengan pipa dinas yang dipasang di..... Jl. P. M Yanun 34.....

..... setelah dipasang menjadi milik PDAM dan PDAM berhak memperluas maupun menghubungkan baru saluran air minum tersebut.

Jika kemudian terjadi perubahan jaringan pipa dalam persil yang tidak sesuai gambar yang telah diijinkan, maka sambungan pipa dinas dapat dicabut tanpa dapat kami tuntutan ganti kerugian dalam bentuk apapun.

Pemohon berjanji akan mematuhi segala peraturan, umum dan peraturan pelaksanaan serta yang ditetapkan PDAM.

Jika kemudian hari terjadi kehilangan pipa, water meter dan peralatan lainnya menjadi tanggungan pelanggan.

Lumajang,.....17 Juli 2000.....

Pemohon



SURAT PERNYATAAN HUTANG

yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eko Sudjono  
 Jabatan : Ka. Bag. Hub. Langganan  
 Alamat : Jl. A. Yani no. 21

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Burhanudin  
 Pekerjaan : Peg. Negeri  
 Alamat : Jl. P.M. Yamin 34

tidak dapat membayar tunai biaya pemasangan air minum dan akan melunasi biaya (hutang) tersebut diangsur selama ( 4 ) bulan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila tidak melaksanakan, kami bersedia dikenai sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Mengetahui,  
 Ka. Bag. Langg / Ka Unit

Lumajang, 17 - Juli - 2000  
 Yang membuat pernyataan  
 Materai

Eko Sudjono

Burhanudin

Mengetahui

DIREKTUR UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
 KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG

Drs. ROESNADI  
 NIP. 510 051 464



PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG  
 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
 Jl. Jend. Achmad Yani No. 21 Telp. (0334) 882123 Fax. 882988  
 LUMAJANG

BERITA ACARA

hari ini Senin, tanggal 17 juli, tahun 2000 telah dilaksanakan  
 pemasangan sambungan baru SPKD (Surat Perintah Kerja Direksi) Nomor : .....  
 di rumah : Burhanudin  
 Jl. P.M. Yamin 34  
 Nomor Meteran : .....  
 kedudukan angka Meteran : .....  
 dengan ditanda tangani berita acara oleh langganan, maka selesai sudah segala pemasangan di rumah saudara  
 tersebut diatas, dan segala resiko kehilangan/ kerusakan terhadap aktivitas PDAM yang telah dipasang menjadi  
 tanggung jawab pelanggan.

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan disetujui oleh kedua belah pihak.

Menyetujui,  
 Pelanggan

Lumajang, 17 - juli - 2000  
 Yang Melaksanakan  
 Pemasangan

Burhanudin

Chaironi

Mengetahui :  
 Direktur Teknik

Drs. PUGUH WIDODO  
 NUP. 025 583 050



# Digital Repository Universitas Jember

## L A P O R A N

Dari : Soewarso  
 Keterangan : Kraman an boor  
 .....  
 .....

Lumajang, 20 - juli - 2000

Pelapor

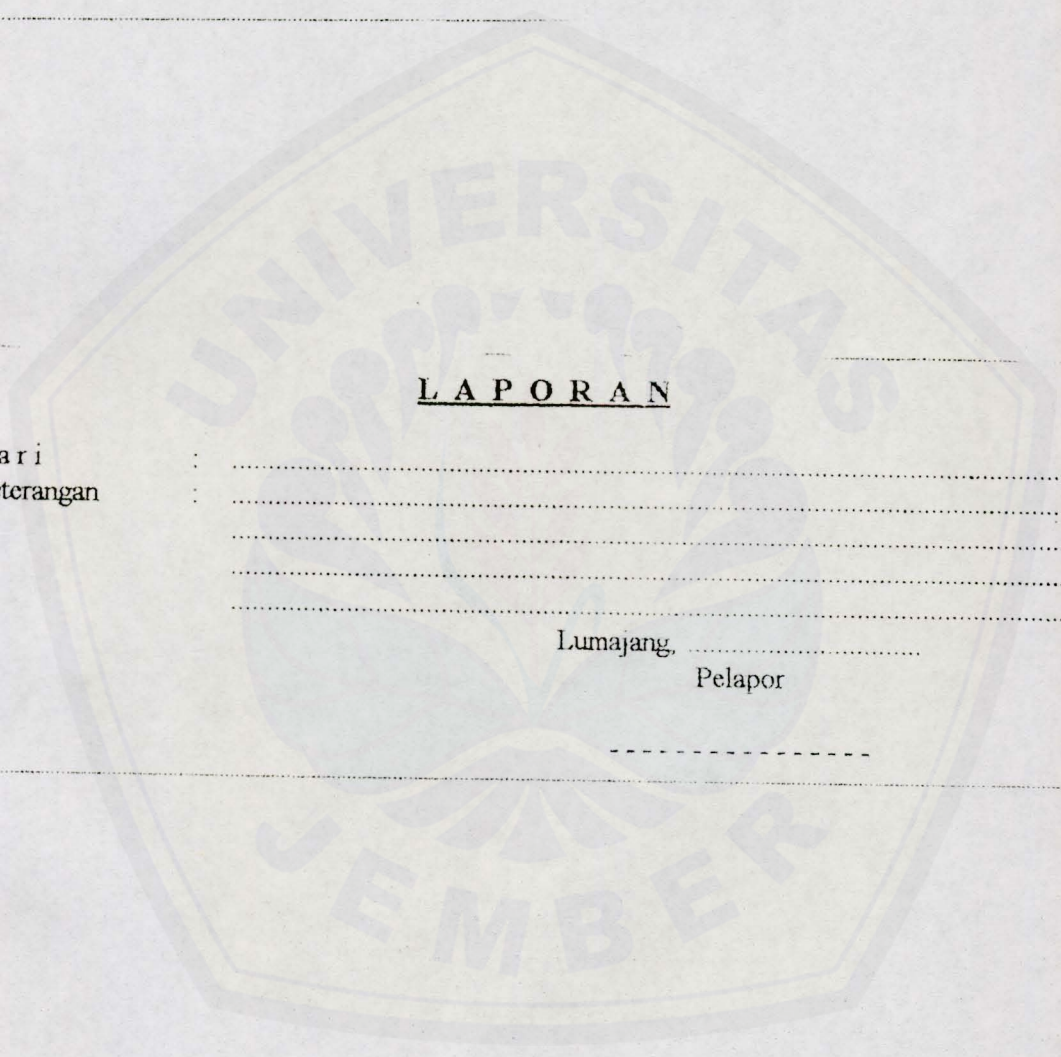
Soewarso

## L A P O R A N

Dari : .....  
 Keterangan : .....  
 .....  
 .....

Lumajang, .....

Pelapor











DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17 Kotak Pos 125 - ☎ Dekan (0331) 332150 (Fax) - T 337990  
Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121 - Jatim

Nomor : *K.99/1325.1.A/P 61 2000*  
Lampiran :  
Perihal : *Kesediaan Menjadi Tempat PKN  
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ*

Jember, 4 Mei 2000

Kepada : Yth. Direktur Perusahaan Daerah  
Air Minum Lumajang  
di-  
LUMAJANG

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 mahasiwa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

No.	N a m a	NIM	Bidang Studi
1.	WITYOWATI	97-007	Adm. Perusahaan
2.	HENI ASTUTI	97-153	Adm. Perusahaan
3.	IKA SEPTI	97-303	Adm. Perusahaan

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :

JULI - AGUSTUS 2000

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

Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami menyampaikan terima kasih.



NIP. 130.368.797





PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

JALAN JEND. ACHMAD YANI NO. 21 ☎ 882123 - FAX. 882988

LUMAJANG - 67311

Lumajang, 22 Mei 2000

Nomor : 072/207/434.81/2000  
Sifat : Penting  
Lampiran :  
Perihal : Kesiadaan menjadi tempat  
Praktek Kerja Nyata (PKN)

Ke pada  
Yth. Sdr. Pembantu Dekan I  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember  
di  
Jember

Berdasarkan surat Saudara tanggal 4 Mei 2000  
Nomor : 1493/175.1.1.4/P.02000 perihal tersebut pada pokok  
surat, maka bersama ini diberitahukan bahwa pada dasarnya  
kami tidak keberatan menerima Mahasiswa Fakultas Ekonomi  
UNEJ ( Universitas Jember ) dalam rangka pelaksanaan  
Praktek Kerja Nyata yang akan dimulai Bulan Juli sampai  
dengan Agustus 2000. Dengan ketentuan harus mematuhi  
segala peraturan yang ada di Kantor Perusahaan Daerah  
Air Minum ( PDAM ) Kabupaten Lumajang.

Demikian untuk meniadakan periksa.

DIREKTUR UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KABUPATEN LUMAJANG






**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

JALAN JEND. ACHMAD YANI NO. 21 ☎ 882123 - FAX. 882988

LUMAJANG - 67311

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 072/060/434.71/2001

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Drs. ROESNADI  
 J a b a t a n : Direktur Utama PDAM Kabupaten Lumajang

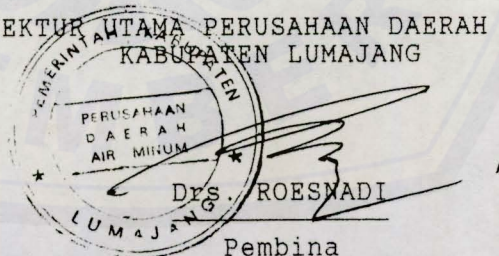
menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

N a m a : IKA SEPTI  
 N I M : 97 - 303  
 Fakultas : Ekonomi - Universitas Jember ( UNEJ )  
 Program Studi : Administrasi Perusahaan

Saudara tersebut benar - benar pernah melaksanakan Praktek  
 Kerja Nyata ( PKN ) PDAM Kabupaten Lumajang terhitung mulai  
 tanggal 17 Juli 200 s/d 12 Agustus 2000.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan  
 untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lumajang, 8 Pebruari 2001

 DIREKTUR UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
 KABUPATEN LUMAJANG

 Pembina  
 NIP. 510 051 464



**KARTU KONSULTASI**  
**BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**

N a m a : IKA SEPTI PURWITANINGSIH  
 Nomor Mahasiswa : 970803101303  
 Program Pendidikan : D3 EKONOMI  
 Program Studi : ADMINISTRASI PERUSAHAAN  
 Judul Laporan : PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA  
 PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI  
 KABUPATEN LUMAJANG  
 Pembimbing : Drs. BUDI NURHARDJO  
 Tgl. Persetujuan : Mulai dari : ..... 19 ..... s/d.  
 ..... 19.....

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
1	20/2000	Bab I	1
2	10	Bab II	2
3		Bab III	3
4		Bab IV	4
5			5
6		Bab V. Kesimpulan & saran	6
7		kegiatan dan kegiatan	7
8		kegiatan dan kegiatan	8
9			9
10	12/2000	kegiatan dan kegiatan	10
11	12	kegiatan dan kegiatan	11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22
23			23
24			24