

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
PADA SAMBUNGAN BARU
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA
KENCANA JOMBANG**



Oleh :

Fitria Anasofa 1861090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA JOMBANG
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
PADA SAMBUNGAN BARU
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA
JOMBANG**



Oleh :

Fitria Anasofa 1861090

**Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing Lapangan**

(Nurul Hidayati, SE., MM)

Jombang, 19 November 2021

Pelaksana

(Fitria Anasofa)

**Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan**

(Moch. Efendi Rachman Syah S.Kom)

**Mengetahui/Menyetujui
Ka. Prodi Manajemen**

(Emilia Pratiwi Pratiwi, S.ST., MSM)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan dan menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang telah dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada segenap pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM). Dengan rasa hormat kami ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE.,M.Si.,CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Erminati Pancaningrum, ST.,S.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Nurul Hidayati, S.E.,MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah membimbing dalam menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang
4. Bapak Moch. Efendi Rachman Syah S.Kom selaku Pendamping Lapangan Kuliah Kerja Magang yang telah membimbing selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang.
5. Seluruh staff dan karyawan PERUMDAM Tirta Kencana Jombang yang telah membantu dan memberi materi dukungan selama berada di departemen terkait hingga selesainya Kuliah Kerja Magang ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangan dan kesalahannya. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Serta diharapkan laporan ini dapat mendorong kita untuk lebih giat dalam proses menimba ilmu dengan sebaik – baiknya. Amin Ya Robbal'amin.

Jombang, 19 November 2021

Fitria Anasofa

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang | 2 |
| 1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang | 2 |
| 1.4 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan..... | 3 |
| 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang | 3 |
| BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG | 4 |
| 2.1 Sejarah Perusahaan..... | 4 |
| 2.2 Visi dan Misi | 5 |
| 2.3 Komitmen Kerja | 5 |
| 2.4 Lokasi Perusahaan | 6 |
| 2.5 Struktur Organisasi PERUMDAM Tirta Kencana Jombang..... | 6 |
| 2.6. Kegiatan Umum Perusahaan | 8 |
| BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG | 10 |
| 3.1 Pelaksanaan Kerja Magang | 10 |
| 3.2 Standar Pelayanan Customer Service PERUMDAM Jombang | 11 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| 3.3 Kendala..... | 17 |
| 3.4 Cara Mengatasi Masalah | 18 |
| BAB IV KESIMPULAN | 20 |
| 4.1 Kesimpulan..... | 20 |
| 4.2 Saran..... | 20 |
| DAFTAR PUSTAKA | 22 |
| LAMPIRAN..... | 22 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Logo Perusahaan | 4 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi..... | 7 |
| Gambar 3.1 Pemasangan Sambungan Baru | 17 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang | 3 |
| Tabel 3.1 Jadwal Kerja..... | 10 |
| Tabel 3.2 Pelaksanaan Kerja Magang..... | 10 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Lembar Penilaian Kuliah Kerja Magang | A-1 |
| Lampiran 2. Surat Keterangan Pelaksanaan Magang | B-2 |
| Lampiran 3. Logbook..... | C-3 |
| Lampiran 4. Dokumentasi..... | D-4 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman, perkembangan dunia kerja sangatlah pesat. Tenaga kerja merupakan salah satu faktor pendukung dalam menciptakan perekonomian negara maupun perekonomian suatu daerah. Untuk menciptakan perekonomian suatu daerah yang baik maka dibutuhkan tenaga kerja yang baik pula. Dalam hal ini bahwa sumber tenaga manusia merupakan modal utama dalam sebuah kegiatan atau organisasi.

Namun pada kenyataannya saat ini lapangan pekerjaan semakin menurun. Dimana saat ini telah banyak perusahaan yang menggunakan teknologi yang menyebabkan tergesernya sumber daya manusia. Oleh karena itu, tenaga kerja harus memiliki kualitas yang unggul agar dapat bersaing dalam dunia kerja.

Banyak perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat. Salah satunya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang. PERUMDAM Tirta Kencana Jombang merupakan salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum.

Tujuan utama dari PERUMDAM tirta Kencana Jombang ialah memperoleh laba yang optimal atas kegiatan operasional dan investasi yang telah ditanamkan, serta dapat mempertahankan kelancaran usaha dalam jangka waktu yang panjang. Salah satu investasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengadaan aset berupa barang dan alat kebutuhan operasional perusahaan. Dengan adanya aset tersebut diharapkan dapat memperlancar kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat memberikan manfaat lebih bagi perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan instansi pemerintah, hampir seluruh aktivitas yang berhubungan dengan perusahaan diharuskan mengikuti prosedur dan

mekanisme yang sudah ditetapkan dan berlaku, termasuk dalam pembukuan pendapatan di PERUMDAM Tirta Kencana Jombang.

Dalam hal ini, mahasiswa Kuliah Kerja Magang untuk mengetahui kinerja, prosedur serta mekanisme yang saat ini berjalan di PERUMDAM Tirta Kencana Jombang guna mengetahui serta membandingkan antara ilmu yang di dapat saat perkuliahan dengan ilmu dalam dunia kerja perusahaan. Laporan Kuliah Kerja Magang ini berjudul “Standar Pelayanan Customer Service Pada Sambungan Baru Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang”.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Secara umum, tujuan Kuliah Kerja Magang adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa sekarang ini
2. Untuk melatih penulis agar dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan kedalam dunia kerja

Adapun tujuan secara khusus Kuliah Kerja Magang adalah sebagai berikut :

1. meningkatkan pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis dan sistematis dalam mempersiapkan calon sarjana ilmu ekonomi manajemen dalam menghadapi kehidupan sosial di masyarakat secara baik dan harmonis.
2. Menganalisa masalah-masalah yang ada di kantor PERUMDAM Tirta Kencana Jombang serta untuk mengetahui standar pelayanan customer service pada sambungan baru di Kantor PERUMDAM Tirta Kencana Jombang.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Adapun manfaat yang diharapkan dari kegiatan magang ini, antara lain :

1. Bagi Penulis
 - a. Melatih pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis yang sistematis dalam menghadapi kehidupan sosial di masyarakat atau perusahaan secara baik dan harmonis

- b. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal
2. Bagi perusahaan
 - a. sebagai bahan evaluasi kurikulum yang telah diharapkan, serta menemukan penyesuaiannya dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
 - b. Untuk memperkenalkan STIE PGRI Dewantara Jombang kepada badan usaha yang membutuhkan lulusan jurusan manajemen dan akuntansi.

1.4 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan

Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan di:

Nama Tempat KKM : Perusahaan Daerah Air Minum Tirta
Kencana Jombang

Alamat Perusahaan/Instansi : Jl. KH. Wahid Hasyim No. 136 A,
Kapanjen, Kec. Jombang Kab.
Jombang, Jawa Timur 61411

No. Telp : (0321)861114

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini kami rencanakan berlangsung selama 30 hari kerja efektif di PERUMDAM Tirta Kencana Jombang yaitu mulai tanggal 6 Oktober 2021- 19 November 2021. Rentang waktu yang kami ajukan adalah sebagai berikut.

| No | Kegiatan | Oktober-November | | | | | | |
|----|-----------------------------|------------------|----|-----|----|---|----|-----|
| | | I | II | III | IV | V | VI | VII |
| 1. | Pengenalan Lingkungan Kerja | | | | | | | |
| 2. | Pelaksanaan | | | | | | | |
| 3. | Pengumpulan Data | | | | | | | |
| 4. | Penyusunan Laporan | | | | | | | |

Tabel 1. 1 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Gambaran dan Sejarah Perusahaan

Sejarah berdirinya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang dilalui dengan berbagai perubahan nama organisasi. Pertama kali sistem pelayanan air minum Kabupaten Jombang dikelola oleh perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Jombang dengan nama Dinas Saluran Air Minum (DSAM). Kemudian Perusahaan Daerah ini dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) di bawah kendali Dinas Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum. Adapun Logo Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang seperti dibawah ini.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Selama beberapa tahun dioperasikan dalam bentuk badan hukum Badan Pengelola Air Minum Kabupaten Jombang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 112/KPTS/CK/1980 tanggal 26 Nopember 1980 dan Keputusan Bupati Kepala Daerah Tk II Jombang No HK.003.2/09/1981 tanggal 16 Maret 1981. Pada Era Orde Baru BPAM berubah lagi menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang dibentuk berdasarkan PERDA Nomor: No.3 Tahun 1990.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) kegiatannya tidak terlepas dari indikator otonomi daerah untuk melaksanakan :

1. Pemberdayaan perekonomian Daerah.
2. Pemberdayaan sumber daya alam.
3. Peningkatan keuangan daerah melalui kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD)
4. Serta peningkatan profesionalisme pengelolaan pelayanan umum kepada masyarakat.

2.2 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

Visi :

Menjadi perusahaan air minum yang unggul, modern, dan berdaya saing

Misi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan
2. Menekan tingkat kebocoran air, baik fisik maupun non fisik
3. Sistem pengelolaan keuangan yang akuntabel
4. Meningkatkan kemampuan SDM yang profesional
5. Memperkuat keseimbangan peran antar stakeholder

2.3 Komitmen Kerja

Komitmen kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana adalah MAJU. Dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Martabat : selalu menjaga marwah (kehormatan diri) dalam setiap tindakan baik sebagai pribadi maupun representasi perusahaan
2. Antusias : selalu bersemangat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan untuk kemajuan perusahaan
3. Jujur : selalu mengedepankan kejujuran dalam bekerja melaksanakan tugas perusahaan

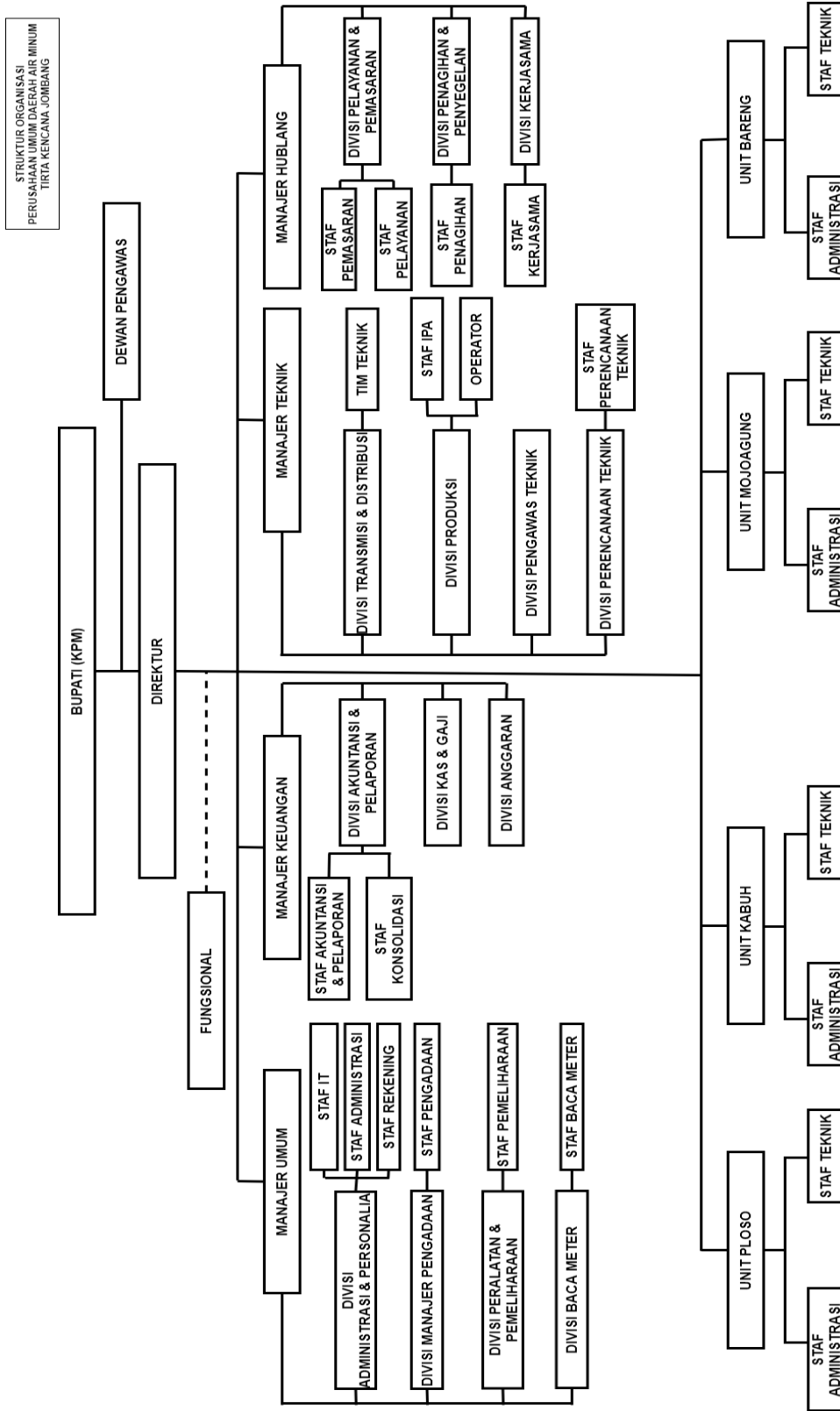
4. Unggul : selalu berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi dan inovasi guna kemajuan perusahaan

2.4 Lokasi Perusahaan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang berada di JL. KH, Wahid Hasyim No. 136 A, Kepanjen, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61411. Manajemen Perusahaan PERUMDAM Tirta Kencana Jombang mengelola sistem air bersih yang dimiliki oleh perusahaan yang dibagi dalam 1 BNA Jombang dan 5 IKK/Unit yang berada di Bareng, Ploso, Kabuh, Mojoagung, Diwek. BNA Jombang meliputi sistem penyediaan air bersih di Jombang, Mojoagung, Bareng, Diwek, Ploso, dan Kabuh yang saling tekoneksi.

2.5 Struktur Organisasi PERUMDAM Tirta Kencana Jombang

Dalam menjalankan usahanya, PERUMDAM Tirta Kencana Jombang memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi adalah susunan para pemegang fungsi atau jabatan dari tingkat yang paling atas sampai tingkat yang paling bawah dalam suatu organisasi. Adapun struktur organisasi PERUMDAM Tirta Kencana Jombang adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

2.6. Kegiatan Umum Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. PERUMDAM Tirta Kencana Jombang diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya, PERUMDAM Tirta Kencana Jombang memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah.

Dalam hal keberadaan PERUMDAM Tirta Kencana Jombang sebagai BUMD dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang bagi percepatan pembangunan dan perkembangan ekonomi di daerah, karena air bersih merupakan kebutuhan mendasar yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

PERUMDAM Tirta Kencana Jombang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum melalui kegiatan usaha, antara lain:

- a. Melakukan kegiatan produksi air bersih melalui Instalasi Pengolahan Air (IPA) di Plandi dan Jatigedong, sehingga menghasilkan air bersih bagi masyarakat.
- b. Merencanakan dan melaksanakan perluasan jaringan, yaitu penyambungan pipa-pipa agar dapat mencakup wilayah-wilayah yang lebih luas, terutama daerah-daerah krisis air.
- c. Penyediaan bahan baku dan instalasi untuk keperluan penyambungan pipa dan meter air untuk pelanggan baru.
- d. Menerima pembayaran rekening air melalui loket-loket yang ada di kantor pusat maupun cabang, serta melakukan kerjasama dengan pihak ketiga untuk memudahkan pembayaran bagi pelanggan melalui PPOB (Payment Point Online Bank)

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) ada begitu banyak pengetahuan dan pengalaman yang penulis dapatkan. Pada saat melaksanakan KKM penulis diberikan tanggung jawab untuk mengerjakan beberapa bagian pekerjaan yang berasal dari Bagian Keuangan dan Administrasi Umum. Selama KKM berlangsung penulis di tuntut untuk disiplin dalam mengerjakan suatu tugas yang diberikan. Berikut Jadwal Kerja di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Jombang :

Tabel 3. 1 Jadwal Kerja

| Hari Kerja | Jam Kerja | Keterangan |
|---------------|---------------|-------------|
| Senin – Kamis | 07.00 - 15.00 | 12.00 13.00 |
| Jum'at | 07.00 – 14.00 | (Ishoma) |

Selama pelaksanaan KKM penulis ditempatkan dibagian keuangan tepatnya pada sub bagian kas & gaji dan Administasi Umum. Bentuk pelaksanaan program KKM yang penulis kerjakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Pelaksanaan Kerja Magang

| Aktivitas Kegiatan |
|---|
| 1. Merekap laporan keuangan bulanan |
| 2. Menginput data voucher utang bulanan |
| 3. Menyusun berkas kwitansi dan nota pembayaran |
| 4. Menginput data laporan penagihan pelanggan |
| 5. Rekapitulasi penagihan Perumdam Jombang |
| 6. Merekap transaksi Perumdam Jombang |
| 7. Menginput laporan LPP bulanan |
| 8. Mengoreksi laporan rekapitulasi penagihan Perumdam Jombang |

| |
|---|
| 9. Mengoreksi transaksi Perumdam Jombang bulan juli |
| 10. Mengoreksi laporan penerimaan dan pengeluaran kas |
| 11. Mengoreksi daftar riwayat penagihan |
| 12. Mengoreksi rekapitulasi penagihan Perumdam Jombang |
| 13. Mengecek transaksi Perumdam Jombang |
| 14. Menginput data pencabutan meteran Perumdam Jombang |
| 15. Menginput data SOP Perumdam Jombang |
| 16. Menginput lembar pengesahan pelanggan |
| 17. Merekap Buku Cabutan Perumdam |
| 18. Menginput bukti penerimaan non air |
| 19. Merekap data pemasangan saluran air Perumdam Jombang |
| 20. Menyecan surat keluar Perumdam Jombang |
| 21. Menyecan surat masuk Perumdam Jombang |
| 22. Merekap berita acara pengukuran tekanan air pelanggan |
| 23. Menginput laporan pemakaian BBM Perumdam |
| 24. Merekap laporan survey pelanggan perumdam |
| 25. Menginput data aduan pelanggan perumdam |
| 26. Menginput data DCPM |

3.2 Standar Pelayanan Customer Service PERUMDAM Tirta Kencana Jombang

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Air Minum menerangkan bahwa Perumdam Air Minum Tirta Kencana harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menetapkan standar pelayanan penyelenggara harus mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait.

Peran serta masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Penyusunan

standar pelayanan dilakukan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.2.1 Kewenangan PERUMDAM Tirta Kencana Jombang Terhadap Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang diberi kewenangan sebagai operator dalam jasa layanan penyediaan air minum yang dimanfaatkan untuk kebutuhan masyarakat umum.

3.2.2 Hak dan Kewajiban PERUMDAM Tirta Kencana Jombang Terhadap Pelanggan

1. Hak PERUMDAM Tirta Kencana Jombang

- a. Menerima pembayaran rekening air dan beban tetap dan denda atas sanksi keterlambatan pembayaran (jika ada) dari PELANGGAN secara periodic setiap bulan sesuai tagihan
- b. Mengenakan sanksi apabila PELANGGAN melakukan pelanggaran baik teknis maupun administrasi sesuai ketentuan berlaku pada PERUMDAM
- c. Melakukan perubahan status golongan PELANGGAN sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada PERUMDAM
- d. Apabila ada penambahan jaringan pipa yang dibiayai oleh pelanggan maka pipa menjadi hak milik PERUMDAM dan selanjutnya dapat dipergunakan untuk penambahan sambungan rumah pelanggan yang lain
- e. Dalam hal PELANGGAN telah dinyatakan Cabut dan/atau Non Aktif, instalasi selanjutnya menjadi hak milik PERUMDAM

2. Kewajiban PERUMDAM Tirta Kencana Jombang

- a. Melayani kebutuhan air bersih sesuai dengan standar yang berlaku di PERUMDAM
- b. Melakukan kegiatan pemeliharaan instalasi dalam lingkungan pesil PELANGGAN serta fasilitas pendukungnya berdasarkan lapoan pelanggan, dan/atau oleh temuan petugas PERUMDAM

- c. Melakukan pembacaan/pencatatan stand meter air untuk mengetahui pemakaian air oleh PELANGGAN setiap bulan secara periodic dan konsisten oleh petugas PERUMDAM

3.2.3 Hak dan Kewajiban Pelanggan Terhadap PERUMDAM Tirta Kencana Jombang

1. Hak Pelanggan Terhadap PERUMDAM Tirta Kencana Jombang
 - a. Mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi, prosedur pemasangan, pemakaian dan pemanfaatan fasilitas pelayanan PERUMDAM
 - b. Mendapatkan bukti terselesaikannya tindak lanjut pengaduan yang pengerjaannya berada pada wilayah persil pelanggan
 - c. Mengajukan pengaduan apabila pelayanan mengalami gangguan
2. Kewajiban Pelanggan Terhadap PERUMDAM Tirta Kencana Jombang
 - a. Mentaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tertuang dalam perjanjian pelanggan serta aturan yang ditentukan PERUMDAM dan peraturan pelayanan air minum
 - b. Melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PERUMDAM lainnya
 - c. Melakukan pembayaran rekening air, biaya beban dan/atau membayar sanksi, denda atas pelanggan yang dilakukan oleh PELANGGAN

3.2.4 Jenis Pelayanan Customer Service

a. Pelayanan Umum

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang memberikan pelayanan untuk kepentingan umum sesuai dengan kemampuan yaitu menyediakan loket pembayaran rekening air yang memberikan kemudahan bagi pelanggan. Dalam rangka untuk memudahkan transaksi pembayaran rekening air, PDAM dapat melakukan kerja sama dengan pihak ketiga.

b. Pelayanan Pengaduan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang memberikan kesempatan kepada pelanggan atau masyarakat untuk menyampaikan keluhan mengenai kerusakan saluran air ataupun permasalahan lain untuk dilakukan perbaikan.

c. Pelayanan Pemasangan Baru

Setiap masyarakat yang ingin melakukan pemasangan baru, perlunya memperhatikan syarat seperti dibawah ini :

- a. Setia permohonan pemasangan baru harus diajukan secara tertulis kepada PDAM
- b. Permohonan pemasangan baru menggunakan formulir yang harus diisi dengan benar, jelas dan lengkap, diberi tanggal, dan ditandatangani serta melampirkan persyaratan yang ditentukan PDAM
- c. Permohonan pemasangan baru dapat diterima atau ditolak oleh PDAM
- d. Terhadap permohonan yang diterima pemasangan sambungan langganan akan dilaksanakan paling lama 6 (enam) hari kerja setelah permohonan pemasangan baru diterima dan biaya pemasangan dilunasi
- e. Terhadap permohonan pemasangan baru yang ditolak, PDAM memberikan alasan yang jelas secara tertulis paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pengajuan permohonan.

3.2.5 Alur Pelayanan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang pada sambungan baru

a. Melengkapi Persyaratan Administrasi :

- 1) Mengisi formulir pengajuan calon pelanggan sambungan baru;
- 2) Foto copy KTP dan KK 1 (satu) lembar;
- 3) Pendaftaran bisa langsung ke unit pelayanan, Aplikasi PERUMDAM dan Online (WA CS)

b. Biaya Sambungan Baru Terdiri Dari :

Biaya Sambungan Baru bagi Calon Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang terdiri dari :

- a) Sambungan baru reguler dengan biaya paket Rp. 1.050.000,- dengan panjang pipa maksimal 9 (sembilan) meter;
 - b) Sambungan baru khusus promo dengan biaya paket sesuai harga promo yang berlaku dengan panjang pipa maksimal 9 (sembilan) meter;
- c. Waktu Penyelesaian Sambungan Baru
1. Sambungan baru standart (tidak ada tambahan jaringan) waktu pelaksanaan 1 (satu) hari kerja, setelah administrasi terselesaikan;
 2. Sambungan baru non standart (ada tambahan jaringan) waktu pelaksanaan 5 (lima) hari kerja dengan penambahan tidak lebih 20 meter, setelah administrasi terselesaikan.
- d. Spesifikasi Produk Sambungan Baru
1. Instalasi sambungan baru sampai dengan air terdiri dari pipa dinas, meter air, stop kran, kran air, box meter, pondasi beton dan segel meter;
 2. Berita acara pemasangan sambungan baru.
- e. Prosedur Pengajuan Sambungan Baru
1. Pelanggan melakukan pendaftaran secara langsung datang ke pelayanan PERUMDAM, Aplikasi PERUMDAM atau Online dengan mengisi formulir pengajuan calon pelanggan;
 2. Divisi pelayanan melakukan input data calon pelanggan untuk diberikan ke manager teknik/Branch manager;
 3. Divisi pelayanan menyerahkan formulir pengajuan calon pelanggan dan dilengkapi bukti tanda terima ke divisi perencanaan/branch manager untuk dilakukan survey lokasi calon pelanggan;
 4. Divisi perencanaan/Branch Manager melakukan survey dilokasi calon pelanggan dan merencanakan biaya pemasangan dengan membuat Rekap Keperluan Peralatan (RKP) dan Bon Permintaan Pengeluaran Barang (BPPB);
 5. Divisi perencanaan/Branch Manager menyerahkan RKP dan

- BPPB ke divisi pelayanan untuk dilakukan konfirmasi kepada pelanggan terkait biaya sambungan baru;
6. Calon pelanggan melakukan penandatanganan perjanjian dan ketentuan berlangganan air bermaterai di Divisi pelayanan;
 7. Divisi pelayanan menyerahkan RKP dan BPPB kepada petugas loket pembayaran sebagai dasar pembuatan bukti penerimaan Sambungan Baru pada saat Calon Pelanggan melakukan pembayaran;
 8. Setelah calon pelanggan selesai melakukan pembayaran dan penandatanganan perjanjian dan ketentuan berlangganan air bermaterai, divisi pelayanan membuat berita acara 3 (tiga) lembar;
 9. Divisi pelayanan meminta persetujuan pemasangan sambungan baru dari manager hublang;
 10. Divisi pelayanan menyerahkan BPPB dan berita acara ke manager teknik untuk dilakukan pemasangan sambungan baru;
 11. Manager teknik menyerahkan BPPB dan berita acara pasang baru ke divisi transmisi distribusi untuk dilakukan pemasangan;
 12. Divisi transmisi distribusi membuat Surat Perintah Kerja (SPK) untuk dilakukan pemasangan dilokasi calon pelanggan;
 13. Divisi pengawasan melakukan verifikasi terkait hasil pekerjaan;
 14. Setelah dilakukan pemasangan berita acara 1 (satu) lembar kembali ke divisi pelayanan untuk dilakukan pengentryan data pelanggan baru.
- f. Kompetensi Petugas Yang Terkait Dalam Proses Penyelsaian Pelayanan Sambungan Baru
1. Unit Hubungan Langgan
 - a. Memiliki pendidikan minimal Pendidikan Sekolah Menengah Atas atau sederajat
 - b. Berpengalaman atau memiliki pengetahuan kehumasan

2. Unit Pemasangan Perencanaan dan Pada Jaringan Pipa Pelanggan
 - a. Memiliki keahlian menggambar atau pemetaan dan topografi;
 - b. Minimal SMK
 - c. Memiliki keahlian dan pengetahuan di bidang mekanik, hidrolis dan perbengkelan serta konstruksi bangunan
- g. Sarana dan prasarana untuk calon pelanggan maupun untuk petugas pelayanan :
 - a. Gedung loket;
 - b. Komputerisasi *online* proses sambungan baru ;
 - c. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan;
 - d. Peralatan untuk gali/urug;
 - e. Material meliputi pipa dinas, meter air, *ball valve*, *check valve*, kran, bak meter dan aksesoris serta segel meter.



Gambar 3.1 Pemasangan Sambungan Baru

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) penulis berusaha agar pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan dengan tepat waktu, dan dengan hasil yang memuaskan. Akan tetapi tidak semua pekerjaan menghasilkan pekerjaan yang sempurna, pasti ada kekurangan dan kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

Berikut kendala yang dihadapi mahasiswa :

1. Mahasiswa belum terbiasa mengoperasikan sistem yang ada di PDAM Kabupaten Jombang. Terutama pada rekapitulasi penagihan dan kurangnya pengetahuan penggunaan Microsoft excel yang kebanyakan tugas diselesaikan dengan menggunakan Microsoft excel terlebih pada data keuangan. Hal itu membuat pekerjaan mahasiswa menjadi lama dan terhambat untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain.

Adapun Kendala Bagi Perusahaan :

1. Minimnya minat dari masyarakat dengan presentase sebanyak 11 % untuk melakukan sambungan baru karena kebanyakan masyarakat masih menggunakan sumur dalam/bor. Sehingga menjadi tantangan besar PERUMDAM Tirta Kencana Jombang untuk meningkatkan pangsa pasar.

3.4 Cara Mengatasi Masalah

Mahasiswa mengalami kendala dalam pelaksanaan kuliah kerja magang, tetapi mahasiswa dapat mengatasi kendala tersebut. Berikut ini adalah hal-hal yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi.

Bagi Mahasiswa :

1. Mahasiswa segera bertanya kepada pegawai ketika mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugas atau menemui istilah baru dan segera mencatat dalam buku catatan pribadi tentang tahapan-tahapan pengoperasian sistem atau aplikasi, sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Bagi Perusahaan :

1. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang lebih menggalakkan lagi promosi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keuntungan menggunakan air PERUMDAM Tirta Kencana Jombang dimasa yang akan datang, sehingga masyarakat memiliki daya tarik untuk mendaftar sebagai pelanggan dan melakukan pemasangan sambungan baru

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang adalah Perusahaan Daerah yang bergerak dibidang penyediaan air bersih yang sesuai dengan parameter penilaian kesehatan dan bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat.

Standar pelayanan customer service diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 65 Tahun 2005 Tentang “Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal”. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 dijelaskan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjadi salah satu acuan bagi pemerintah daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pemerintah Daerah menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM dengan mengacu pada batas waktu pencapaian SPM sesuai dengan Peraturan Menteri.

Pada praktik Kuliah Kerja Magang, mahasiswa melakukan berbagai kegiatan yang telah memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa. Dalam kegiatan sehari-hari mahasiswa melakukan pekerjaan di berbagai bagian, yaitu bagian keuangan sub bagian Kas & Gaji serta bagian Administrasi & Umum.

4.2 Saran

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang diharapkan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan merespon keluhan pelanggan dengan segera. Selain itu, memperbanyak promosi agar masyarakat memiliki minat melakukan pemasangan baru.

Dalam praktik Kuliah Kerja Magang untuk mahasiswa selanjutnya sebaiknya diberikan pelatihan terlebih dahulu dan selalu memiliki sifat ingin tahu

agar dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan serta dapat memiliki pengalaman kerja yang profesional.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 65 Tahun 2005 Tentang *Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125.

Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang *Perusahaan Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penilaian Kuliah Kerja Magang



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)

PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl.Prof. Moh. Yamin No. 77 Telp. 0321-865180, Fax. 0321-853807 Jombang 61471

Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Fitria Anasofa
NIM : 1861090
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat Magang : Perumdam Tirta Kencana Jombang
Alamat Tempat Magang : Jl. K.H Wahid Hasyim No. 136 A, Kepanjen, Jombang
Bidang/Bagian : Keuangan dan Administrasi

| No. | Aspek Yang Dinilai | Nilai (0 – 100) |
|------------------------|--|-----------------|
| 1. | Disiplin kerja | 95 |
| 2. | Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja | 95 |
| 3. | Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja | 95 |
| 4. | Kreativitas dan ketrampilan | 90 |
| 5. | Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan | 90 |
| 6. | Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja | 95 |
| 7. | Kemampuan berkomunikasi | 95 |
| 8. | Produktivitas kerja* | 90 |
| Jumlah | | 745 |
| Nilai Rata-Rata | | 93,1 |

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....



Jombang, 22 November 2021

.....
Kasubag Administrasi & Personalia



Moch. Fendi Rachman Syah, S.Kom)

Lampiran 2. Surat Keterangan Pelaksanaan Magang

 **PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA KENCANA 

SURAT KETERANGAN
Nomor : 050 / 742 / 415.49 / 2021


Yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama Lengkap : KHOIRUL HASYIM, S.Pd.,M.Pd.
Nama Perusahaan : Perumda Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang
Jabatan : Direktur




Dengan ini menerangkan bahwa :
Nama : FITRIA ANASOFA
Asal Sekolah : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang
NIM : 1861090
Jurusan/Program Studi : Manajemen

Telah menyelesaikan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang yang beralamat di Jalan KH. Wachid Hasyim No.136 A Kepanjen, Jombang selama 6 (enam) minggu terhitung dari tanggal 06 Oktober 2021 sampai 19 November 2021 dan dapat menjalankan tugas-tugas yang kami berikan dengan **Baik**.





Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 23 November 2021
Direktur
Perusahaan Umum Daerah Air Minum
Tirta Kencana
Kabupaten Jombang


KHOIRUL HASYIM. S.Pd, M.Pd
Nik. 19800815 202002 1 001

 0321-861114
865949
 www.perumdajombang.co.id
Tirtakencana@perumdajombang.co.id
 Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 136A
JOMBANG






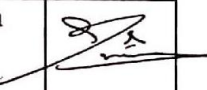

#SALAMMENGALIRBERKAH






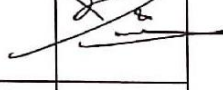




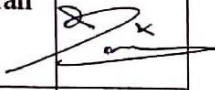
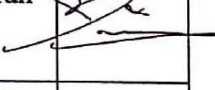
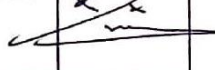
 (0321) 861114 / 0811 - 2677 - 500    Perumdam Tirta Kencana Jombang




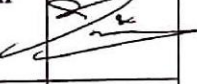











Lampiran 3. Logbook

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Fitria Anasofa
 NIM : 1861090
 Program Studi : Manajemen KP SDM-C 2018
 Tempat KKM : PERUMDAM Tirta Kencana Jombang
 Bagian/Bidang : Keuangan Dan Administrasi Berkas

| Minggu ke | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|-----------|------------|---|---|
| 1 | 06/10/2021 | - Merekap laporan keuangan bulanan - Menginput data voucher utang bulanan |  |
| | 07/10/2021 | - Menginput data voucher utang bulanan - Menyusun berkas kwitansi dan nota pembayaran |  |
| | 08/10/2021 | - Menginput data laporan penagihan pelanggan |  |
| 2 | 11/10/2021 | - Menginput data laporan penagihan pelanggan - Rekapitulasi penagihan Perumdam Jombang - Merekap transaksi Perumdam Jombang |  |
| | 12/10/2021 | - Menginput laporan LPP bulanan - Mengoreksi laporan rekapitulasi penagihan Perumdam Jombang |  |
| | 13/10/2021 | - Mengoreksi transaksi Perumdam Jombang bulan juli |  |
| | 14/10/2021 | - Mengoreksi laporan penerimaan dan pengeluaran kas |  |

| | | | |
|---|------------|--|---|
| | | - Mengoreksi daftar riwayat penagihan |  |
| | 15/10/2021 | - Mengoreksi rekapitulasi penagihan Perumdam Jombang - Mengecek laporan penagihan pelanggan |  |
| | 16/10/2021 | - Mengoreksi laporan penagihan pelanggan - Mengecek transaksi Perumdam Jombang |  |
| 3 | 18/10/2021 | - Mengecek rekapitulasi penagihan Perumdam Jombang |  |
| | 19/10/2021 | - Menginput data pencabutan meteran Perumdam Jombang |  |
| | 20/10/2021 | - Menginput data pencabutan meteran Perumdam Jombang |  |
| | 21/10/2021 | - Menginput data SOP Perumdam Jombang |  |
| | 22/10/2021 | - Menginput data SOP Perumdam Jombang |  |
| 4 | 25/10/2021 | - Menginput lembar pe ngesahan pelanggan - Merekap Buku Cabutan Perumdam |  |
| | 26/10/2021 | - Menginput bukti penerimaan non air |  |
| | 27/10/2021 | - Merekap data pemasangan saluran air Perumdam Jombang |  |
| | 28/10/2021 | - Merekap data pemasangan saluran air Perumdam Jombang |  |
| | 29/10/2021 | - Merekap data pemasangan saluran air Perumdam Jombang |  |

| | | | |
|------------|-----------------------|---|---|
| 5 | 01/11/2021 | - Menyecan surat keluar Perumdam Jombang |  |
| | 02/11/2021 | - Menyecan surat masuk Perumdam Jombang |  |
| | 03/11/2021 | - Merekap berita acara pengukuran tekanan air pelanggan |  |
| | 04/11/2021 | - Merekap berita acara pengukuran tekanan air pelanggan |  |
| | 05/11/2021 | - Merekap data voucher utang bulanan |  |
| 6 | 08/11/2021 | - Merekap data voucher utang bulanan |  |
| | 09/11/2021 | - Menginput laporan pemakaian BBM Perumdam |  |
| | 10/11/2021 | - Merekap laporan survey pelanggan perumdam |  |
| | 11/11/2021 | - Merekap laporan survey pelanggan perumdam |  |
| | 12/11/2021 | - Menginput data aduan pelanggan perumdam |  |
| 7 | 15/11/2021 | - Menginput data aduan pelanggan perumdam |  |
| | 16/11/2021 | - Menginput data aduan pelanggan perumdam |  |
| | | - Menginput data DCPM | |
| | 17/11/2021 | - Menginput data DCPM |  |
| | 18/11/2021 | - Menginput data aduan pelanggan perumdam |  |
| 19/11/2021 | - Menginput data DCPM |  | |

Jombang, 19 November 2021

Pendamping Lapangan



Moch. Efendi Rachman Syah, S.Kom

Lampiran 4. Dokumentasi



