

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM
DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA KENCANA
JOMBANG**



Oleh :

Ade Riska Ilmianingsih (1861097)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
(PERUMDAM) TIRTA KENCANA JOMBANG



Oleh:

Ade Riska Ilmianingsih (1861097)

Mengetahui/Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

Nurul Hidayati SE.,MM
NIDN-0705037301

Jombang, 19 November 2021

Penyusun

Ade Riska Ilmianingsih
NIM-1861097

Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan

Moch. Efendi Rachman Syah, S.Kom
NIK-19870906 201807 1 053

Mengetahui/Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen



Ernanti Panca Nugrum, ST.,MSM
NIDN-0716097202

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 Perumdam Tirta Kencana Jombang dengan judul **“MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM 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 saya 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 (DPL) yang telah membimbing dalam menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang
4. Bapak Khoirul Hasyim S.Pd., M.Pd selaku Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Jombang.
5. Bapak Moch. Efendi Rachman Syah S.Kom selaku Pendamping Lapangan Kuliah Kerja Magang yang telah membimbing selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang.
6. 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.
7. Kepada Orang Tua, Sahabat dan Teman-Teman yang selalu memberikan doa, dukungan serta semangat untuk saya dalam penyusunan Laporan 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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ade Riska'.

Ade Riska Ilmianingsih

NIM-1861097

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	2
1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	2
1.3.2 Manfaat Bagi Perusahaan.....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.1.1 Visi	6
2.1.2 Misi	6
2.2.3 Komitmen Kerja.....	6
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	9
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	10
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang.....	10
3.2 Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	11

3.2.1 Manajemen Komplain.....	11
3.2.2 Bentuk Penyampaian Keluhan Pelanggan	12
3.2.3 Pengaduan Pelanggan	13
3.2.4 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	16
3.3 Kendala Yang Dihadapi.....	23
3.4 Cara Mengatasi Kendala.....	24
BAB IV PENUTUP	24
4.1 KESIMPULAN	24
4.2 SARAN.....	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perumdam Tirta Kencana Kabupaten Jombang.....	5
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 3. 1 Diagram Penilaian Kualitas Air	16
Gambar 3. 2 Diagram Penilaian Debit Air.....	16
Gambar 3. 3 Diagram Penilaian Aliran Air 24 Jam/Hari.....	17
Gambar 3. 4 Diagram Penilaian Kelancaran Aliran Air Pada Jam Puncak	17
Gambar 3. 5 Diagram Penilaian Tarif/Harga Air.....	18
Gambar 3. 6 Diagram Penilaian Pelayanan Pasang Sambung Baru	18
Gambar 3. 7 Diagram Penilaian Penanganan Pengaduan Pelanggan	19
Gambar 3. 8 Diagram Penilaian Kesesuaian Petugas Teknis Terhadap Pengaduan Pelanggan.....	19
Gambar 3. 9 Diagram Penilaian Pencatatan Meter Air.....	20
Gambar 3. 10 Diagram Penilaian Sikap Petugas Pembaca Meter Air	20
Gambar 3. 11 Diagram Penilaian Pelayanan Petugas Pengaduan dan Kasir	21
Gambar 3. 12 Diagram Penilaian Pembayaran Tagihan Air.....	21
Gambar 3. 13 Diagram Penilaian Informasi Tentang Perumdam	22
Gambar 3. 14 Diagram Penilaian Layanan Akurasi Informasi	22
Gambar 3. 15 Diagram Penilaian Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	4
Tabel 3. 1 Jadwal Kerja.....	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Selesai Magang.....	A-1
Lampiran 2. Penilaian Peserta Kuliah Kerja Magang.....	B-2
Lampiran 3. Log Book	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 bekerja dibidang pelayanan masyarakat. Salah satunya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana 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 asset berupa barang dan alat kebutuhan operasional perusahaan. Dengan adanya asset tersebut diharapkan dapat memperlancar kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat memberikan manfaat lebih bagi perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan instansi pemerintah, hamper 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 didapat saat perkuliahan dengan ilmu dalam dunia kerja perusahaan. Laporan Kuliah Kerja Magang ini berjudul “Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang”.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan diadakannya kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa yang lebih komprehensif tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami berbagai ilmu manajemen serta mengaplikasikannya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
4. Membentuk mental mahasiswa yang siap terjun dalam dunia kerja.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Manfaat diadakannya kegiatan Kuliah kerja Magang (KKM) bagi mahasiswa adalah sebagai berikut :

- a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang dimilikinya pada suatu kegiatan nyata dengan harapan dapat membandingkan pengetahuan yang diterima di bangku kuliah dengan kondisi dunia kerja yang ada.
- b. Menguji kemampuan pribadi dalam berkreasi pada bidang ilmu yang dimiliki serta dalam tata cara hubungan masyarakat pada lingkungan kerjanya.
- c. Memperdalam dan meningkatkan keterampilan serta kreatifitas diri dalam lingkungannya sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya.

- d. Mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya di masa yang akan datang.
- e. Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman selaku generasi yang dididik untuk siap terjun di masyarakat khususnya di lingkungan kerjanya.
- f. Membantu Mahasiswa agar lebih disiplin dalam kehidupan dunia kerja.
- g. Sebagai obyek untuk pengumpulan data dalam penyusunan laporan kuliah kerja magang.

1.3.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Manfaat adanya kegiatan Kuliah kerja Magang (KKM) bagi perusahaan adalah sebagai berikut :

- a. Membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari di perusahaan tempat Kuliah Kerja Magang.
- b. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas pendidikan yang ada di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.
- c. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerjasama antara STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG di masa akan datang, khususnya mengenai

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

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

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini saya rencanakan berlangsung selama 30 hari kerja efektif di Perusahaan Umum Daerah Air Minum

(PERUMDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang. Rentang waktu yang kami ajukan adalah pada tanggal 06 Oktober sampai dengan 19 November 2021.

Tabel 1. 1 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

No	Kegiatan	Oktober-November				
		I	II	III	IV	VI
1.	Pengenalan Lingkungan Kerja					
2.	Pelaksanaan KKM					
3.	Pengumpulan Data					
4.	Menyusun Laporan					

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perumdam Tirta Kencana Kabupaten Jombang

Sejarah berdirinya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kabupaten Jombang dilalui dengan berbagai perubahan nama organisasi. Pertama kali system pelayanan air minum Kabupaten Jombang dengan nama Dinas Saluran Air Minum (DSAM). Kemudian Perusahaan Daerah ini dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) dibawah kendali Dinas Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum.

Selama beberapa tahun dioperasionalkan dalam bentuk badan hokum Badan Pengelola Air Minum Kabupaten Jombang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 112/KPTS/CK1980 tanggal 26 November 1980 dan Keputusan Bupati Kepala Daerah Tk II Jombang No HK. 003/09/1981 tanggal 16 Maret 1981. Pada orde baru BPAM berubah lagi menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) 6 Kabupaten Jombang dibentuk berdasarkan PERDA Nomor : No. 3 Tahun 1990.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Jombang merupakan penyedia kebutuhan air bersih di Kabupaten Jombang, pada tahun 2009 dan 2010 Perusahaan ini membangun sumur di Plandaan dan Kabuh untuk memenuhi

kebutuhan di daerah tersebut. Sedangkan pada tahun 2011 merencanakan untuk mengeksploitasi air sumber Wonosalam dengan membangun IPA Jarak dengan kapasitas 100lt/dt. Sedangkan untuk mengurangi rawan air bersih di daerah Ploso dan Kabuh PERUMDAM Jombang merencanakan untuk membangun IPA dengan kapasitas 150lt/dt memanfaatkan Sungai Brantas pada tahun 2012.

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

- a. Pemberdayaan perekonomian Daerah,
- b. Pemberdayaan Sumber Daya Alam,
- c. Peningkatan keuangan daerah melalui kontribusi Pendapatan Asli Daerah,
- d. Serta, peningkatan profesionalisme pengelolaan pelayanan umum kepada masyarakat.

2.1.1 Visi

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

2.1.2 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 professional.
5. Memperkuat keseimbangan peran antar stakeholder.

2.2.3 Komitmen Kerja

Komitmen kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum adalah MAJU, yang memiliki kepanjangan 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

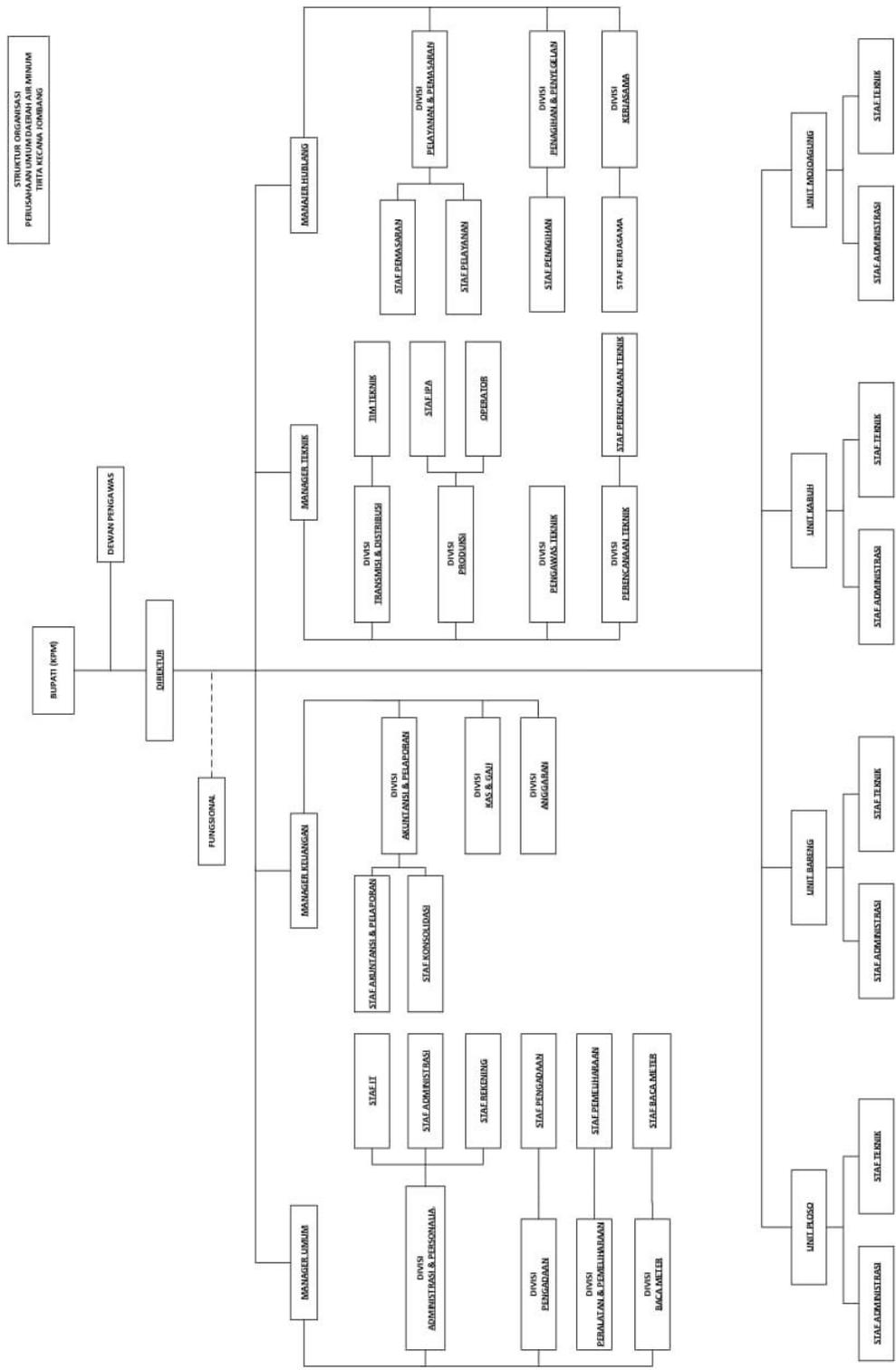
Selalu mengedepankan kejujuran dalam bekerja melaksanakan tugas perusahaan.

4. Unggul

Selalu berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi diri dan berinovasi guna kemajuan perusahaan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

Dalam menjalankan usahanya, Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang memiliki struktur organisasi. Adapun struktur organisasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. PERUMDAM 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 memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah. Dalam hal keberadaan PERUMDAM sebagai BUMD dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang bagi percepatan pembangunan dan perkembangan ekonomi di daerah, karena air bersih merupakan kebutuhan yang mendasar yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

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

1. Melakukan kegiatan produksi air bersih melalui instalasi pengolahan air di Plandi dan Jatigedong, sehingga menghasilkan air bersih bagi masyarakat.
2. Merencanakan dan melaksanakan perluasan ajringan, yaitu penyambungan pipa-pipa agar dapat mencakup wilayah-wilayah yang lebih luas, terutama di daerah yang krisis air.
3. Penyediaan bahan baku dan instalasi untuk keperluan penyambungan pipa dan meter air untuk pelanggan baru.
4. 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 Kuliah Kerja Magang

Berdasarkan hasil kuliah kerja magang di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang, kami ditempatkan di kantor utama. Lokasinya berada di Jl. KH. Wahid Hasyim No. 136A Jombang. Berikut Jadwal Kerja di Perumdam 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 program magang berlangsung kami di tempatkan dibagian Keuangan & Administrasi Berkas. Secara umum tugas yang dikerjakan adalah :

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 Tirta Kencana Jombang.
6. Merekap transaksi Perumdam Tirta Kencana Jombang.
7. Mengoreksi laporan rekapitulasi penagihan Perumdam Tirta Kencana Jombang.
8. Mengoreksi transaksi Perumdam Tirta Kencana Jombang.
9. Mengoreksi laporan penerimaan dan pengeluaran kas.
10. Mengoreksi daftar riwayat penagihan.
11. Mengecek laporan penagihan pelanggan.
12. Mengecek transaksi Perumda Tirta Kencana Jombang.
13. Menginput data pencabutan meteran Perumdam Tirta Kencana Jombang.
14. Menginput keselamatan kerja (Job Safety Analysis)/Prosedur JSA.
15. Mengecek lembar persetujuan pelanggan.

16. Merekap buku cabutan IIK Bareng.
17. Mendata bukti penerimaan NON AIR.
18. Mengecek form SR MBR 2022.
19. Mengecek form DCPM AMK-AMD 2022.
20. Menyecan surat keluar.
21. Menyecan surat masuk.
22. Merekap berkas berita acara pengukuran tekanan air di pelanggan.
23. Menginput data penagihan bulanan
24. Menginput data kasir bulanan.
25. Merekap laporan survey pelanggan .
26. Menginput data aduan pelanggan.
27. Verifikasi aduan pelanggan.
28. Mengisi data di formulir pengajuan calon pelanggan.
29. Mengisi data perjanjian dan ketentuan berlangganan air bersih.
30. Merekap form verifikasi pencapaian sambungan rumah.

3.2 Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

3.2.1 Manajemen Komplain

Manajemen komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Hal ini adalah tugas dari divisi customer service. Customer Service adalah divisi yang memainkan peranan penting dalam proses pertahanan sebuah perusahaan yang berhubungan langsung dengan customer. Meski sering dianggap sepele, sebenarnya Customer Service merupakan pekerjaan yang memiliki banyak fungsi dan peran di dalam perusahaan. Setidaknya terdapat dua fungsi utama seorang Customer Service. Fungsi utama yang pertama adalah menjadi humas terdepan, dan yang kedua adalah menciptakan kultur perusahaan yang positif. Seorang Customer Service adalah seseorang yang bekerja berhadapan langsung dengan pelanggan dan klien dari segala jenis bisnis. Untuk tanggung

jawab dan deskripsi pekerjaan dari seorang Customer Service umumnya seperti di bawah ini:

1. Berkomunikasi dengan klien dan pelanggan mengenai pengalaman mereka menggunakan produk atau jasa dari perusahaan.
2. Memberikan saran dalam pembelian produk atau jasa.
3. Menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan atau klien mengenai jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan.
4. Melakukan pemesanan produk atau jasa yang diminta oleh pelanggan.
5. Mendengarkan keluhan dan kekhawatiran pelanggan atau klien dalam menangani masalah mereka.

3.2.2 Bentuk Penyampaian Keluhan Pelanggan

Pengertian ketidakpuasan pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Dalam hal terjadi ketidakpuasan, beberapa kemungkinan tindakan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan tidak melakukan keluhan, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
2. Melakukan keluhan Hal ini disebabkan oleh faktor derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, tingkat kepuasan pelanggan, manfaat yang diperoleh, pengetahuan dan pengalaman, sikap pelanggan terhadap keluhan, tingkat kesulitan ganti rugi dan peluang keberhasilan dalam melakukan keluhan.

Cara penyampaian keluhan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu :

1. Respon Suara (Voice Response)

Kategori ini meliputi usaha secara keseluruhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan. Bila pelanggan hal ini, maka perusahaan masih mungkin memperoleh beberapa manfaat yaitu:

- a. Pelanggan memberikan kesempatan sekali lagi kepada perusahaan untuk memuaskan mereka.

- b. Resiko publikasi buruk dapat ditekan, baik publisitas dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, maupun melalui koran atau media masa.
- c. Memberikan masukan mengenai kekurangan yang perlu diperbaiki perusahaan. Melalui perbaikan jasa, perusahaan dapat memberikan hubungan baik dan loyalitas pelanggan.

2. Respon Pribadi (Private Response)

Tindakan yang dilakukan antara lain memperingatkan atau memberitahukan kolega, teman atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi perusahaan.

3. Respon Pihak ketiga (Third-party response)

Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum dan sebagainya. Tindakan seperti ini sangat ditakuti oleh sebagian perusahaan yang tidak memberi pelayanan baik kepada pelanggannya atau perusahaan yang tidak memiliki prosedur penanganan keluhan yang baik. Kadangkala pelanggan lebih memilih menyebarkan keluhannya kepada masyarakat luas, karena secara psikologis lebih memuaskan.

3.2.3 Pengaduan Pelanggan

A. Persyaratan Administrasi

1. Pelanggan mengisi formulir laporan kerusakan diunit pelayanan
2. Pelanggan juga bisa melaporkan pengaduan melalui telepon, online (WA CS),Email dan Aplikasi PERUMDAM.

B. Biaya Pengaduan

Tidak dikenakan biaya

C. Waktu Penyelesaian

Penyelesaian pengaduan maksimal 1 - 2 hari kerja.

D. Spesifikasi Produk

Jenis laporan pengaduan yang diajukan pelanggan pada PERUMDAM :

- a. Meter mati/buram
Spesifikasi produk : water meter dan segel meter
- b. Air tidak mengalir
Spesifikasi produk : pipa dinas
- c. Air kecil
Spesifikasi produk : pipa dina
- d. Kebocoran pipa
Spesifikasi produk : pipa dinas
- e. Stop kran
Spesifikasi produk : Stop kran yang berbiaya oleh pelanggan dan segel meter
- f. Cek pemakaian/terameter air
Spesifikasi produk : hasil terameter
- g. Kualitas air (bau, warna, rasa)
Spesifikasi produk : air mengalir ke pelanggan sesuai baku mutu kualitas air PERMENKES RI No. 492/MENKES/PER/IV/2010

E. Prosedur penyelesaian Pengaduan

Berbagai hal yang disampaikan di atas adalah sesuatu yang perlu dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi keluhan. Hal hal yang perlu dilakukan perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan mengisi formulir laporan kerusakan diunit pelayanan
2. Pelanggan juga bisa melaporan pengaduan melalui telepon, online (WA CS), Email dan Aplikasi PERUMDAM
3. Divisi pelayanan memasukkan ke form laporan pengaduan/kerusakan yang pengaduannya melalui telepon, online (WA CS), Email dan Aplikasi PERUMDAM
4. Divisi pelayanan menyerahkan bukti laporan kerusakan sesuai jenis pengaduan, antara lain :
 - a. Jenis pengaduan meter mati/buram dan cek pemakaian/terameter air yang menangani divisi pembaca meter
 - b. Jenis pengaduan air tidak keluar, air kecil, stop kran dan kualitas air (bau,

warna, rasa) yang menangani divisi transmisi /teknik unit.

5. Masing-masing divisi yang menangani laporan pengaduan membuat Surat Perintah Kerja (SPK) untuk segera ditindak lanjuti terkait laporan pengaduan
6. Divisi pengawasan memverifikais terkait pekerjaan penyelesaian laporan pengaduan;
7. Divisi terkait/branch manager yang menangani pengaduan menyerahkan Surat Perintah Kerja (SPK) 1 lembar ke divisi pelayanan untuk dimasukkan Aplikasi PERUMDAM terkait laporan pengaduan sudah terselesaikan.

F. Kompetensi petugas

- a. Memiliki pendidikan minimal Pendidikan Sekolah Menengah Atas atau sederajat
- b. Berpengalaman atau memiliki pengetahuan kehumasan
- c. Memiliki keahlian menggambar atau pemetaan dan topografi

G. Sarana dan prasarana

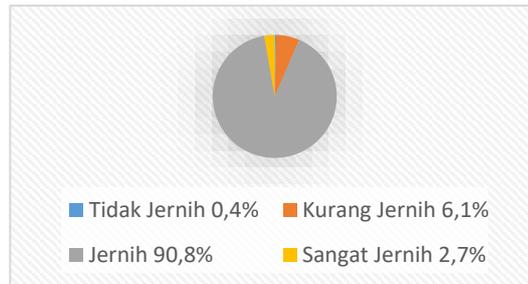
Sarana dan Prasarana untuk calon pelanggan maupun untuk petugas pelayanan :

- a. Gedung loket Unit Pelayanan Wilayah
- b. Komputerasi online proses aplikasi system administrasi
- c. Peralatan pekerjaan perpipaan
- d. Peralatan untuk gali / urug
- e. Material meliputi pipa dinas, meter air, ball valve, chek valve, kran, bak meter dan aksesoris serta segel meter

3.2.4 Indeks Kepuasan Pelanggan

Hasil Survey Kepuasan Pelanggan 2021 dari 1100 responden, Indeks Kepuasan per Jenis Layanan, berdasarkan pertanyaan yang tercantum yakni :

1. Bagaimana kualitas air PERUMDAM di rumah saudara ?

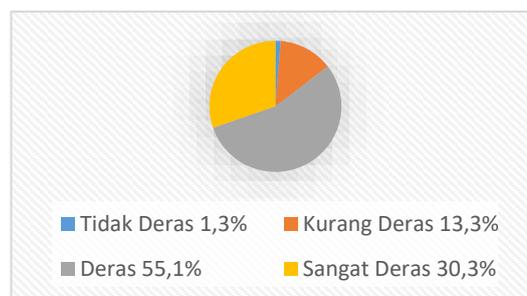


Gambar 3. 1 Diagram Penilaian Kualitas Air

Keterangan :

Layanan Kualitas Air, Pada Tabel Diagram menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata-rata tertinggi 90,8% pelanggan menilai “Jernih” pada masing-masing rumah pelanggan.

2. Bagaimana debit air PERUMDAM di rumah saudara ?

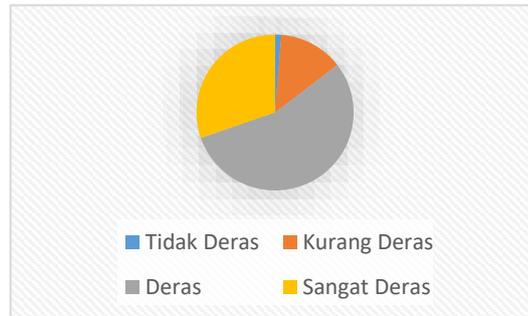


Gambar 3. 2 Diagram Penilaian Debit Air

Keterangan :

Layanan debit air dirumah pelanggan, pada table diagram menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata-rata tertinggi 55,1% pelanggan menilai “Deras” di rumah masing-masing pelanggan.

3. Apakah aliran air PERUMDAM dirumah saudara bisa mengalir lancar 24 jam / per hari ?

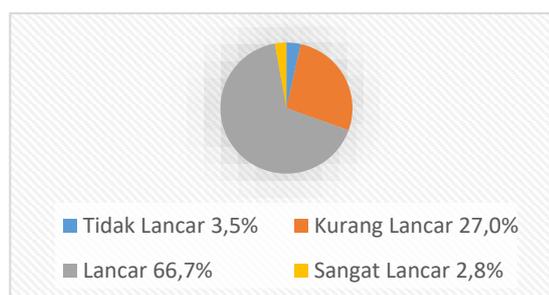


Gambar 3. 3 Diagram Penilaian Aliran Air 24 Jam/Hari

Keterangan:

Layanan kelancaran aliran air pelanggan, pada tabel menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata – rata tertinggi 83,9% pelanggan menilai “Lancar” dalam 24 jam. Pelanggan Jombang yang ada diwilayah Metro/Pondok Indah Tunggorono dan Jelakombo, Pelanggan Ploso Jatibanjjar, Rejoagung, Pelanggan Bareng wilayah Bareng dan Mojounggul ada yang, Pelanggan Kabuh wilayah pendowo dan drenges, Pelanggan Mojoagung wilayah Mojotrisno menyatakan debit airnya tidak lancar/kurang lancar.

4. Apakah aliran air PERUMDAM dirumah saudara pada jam puncak / tertentu (05.00 - 07.00 dan 15.00 - 19.00) mengalir lancar?

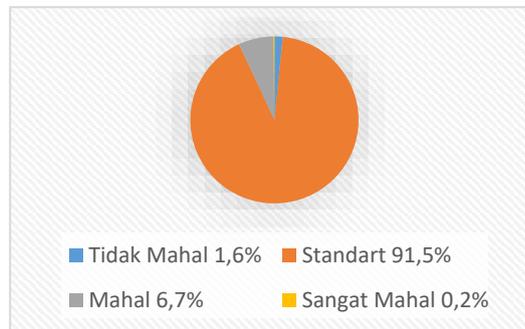


Gambar 3. 4 Diagram Penilaian Kelancaran Aliran Air Pada Jam Puncak

Keterangan :

Layanan kelancaran aliran air pelanggan, pada tabel menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata – rata tertinggi 66,7% pelanggan menilai “Lancar” dalam jam puncak / tertentu (05.00 - 07.00 dan 15.00 - 19.00).

5. Bagaimana tarif / harga air yang ditetapkan PERUMDAM ?

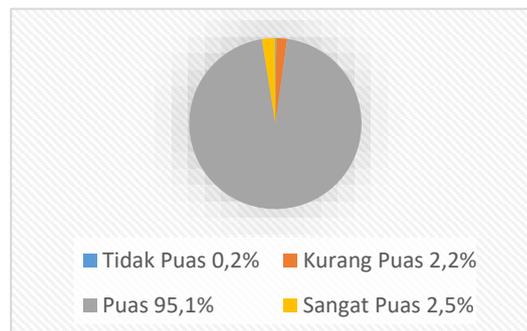


Gambar 3. 5 Diagram Penilaian Tarif/Harga Air

Keterangan :

Layanan Tarif / Harga air Perumdam, pada tabel menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata – rata tertinggi 91,5% pelanggan menilai “Standart” untuk tarif yang telah berjalan.

6. Bagaimana pelayanan pasang sambungan baru yang dilakukan PERUMDAM ?

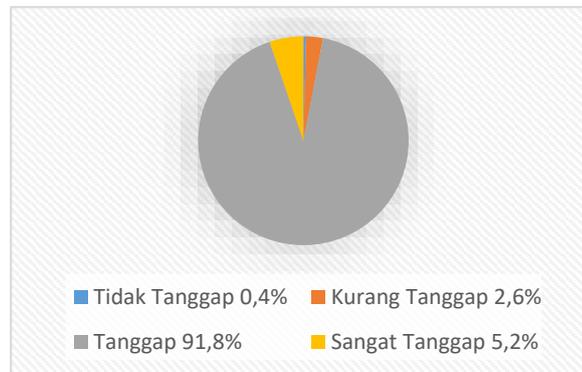


Gambar 3. 6 Diagram Penilaian Pelayanan Pasang Sambung Baru

Keterangan :

Layanan pemasangan sambungan baru Perumdam, pada tabel menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata – rata tertinggi 95,1% pelanggan menilai “Puas” dengan pemasangan sambungan baru yang dilakukan oleh Perumdam.

7. Bagaimana penanganan pengaduan pelanggan yang dilakukan oleh PERUMDAM ?

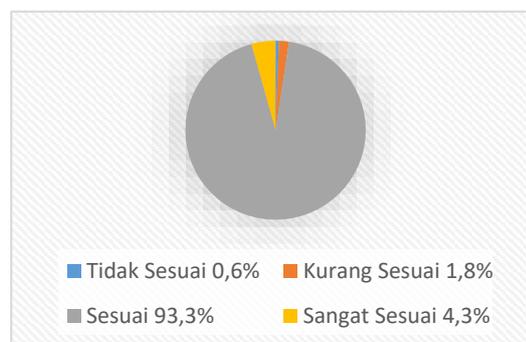


Gambar 3. 7 Diagram Penilaian Penanganan Pengaduan Pelanggan

Keterangan :

Layanan Penanganan Pengaduan Pelanggan Perumdam, pada tabel menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata – rata tertinggi 91,8% pelanggan menilai “Tanggap” dalam hal pelayanan pengaduan pelanggan.

8. Bagaimana kesesuaian petugas teknis terhadap pengaduan yang Anda sampaikan ?

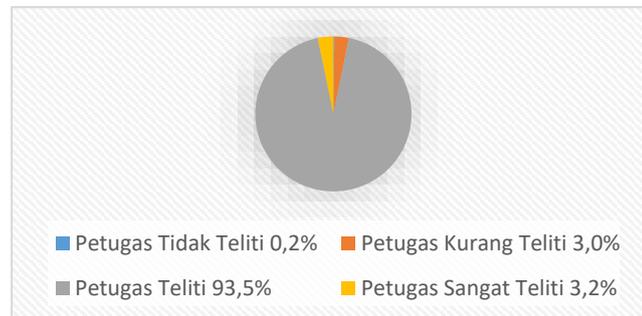


Gambar 3. 8 Diagram Penilaian Kesesuaian Petugas Teknis Terhadap Pengaduan Pelanggan

Keterangan :

Layanan petugas teknis terhadap pengaduan pelanggan Perumdam, pada tabel menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata – rata tertinggi 93,3% pelanggan menilai “Sesuai” dengan apa yang di adukan pelanggan.

9. Bagaimana Pencatatan meter air oleh petugas ?

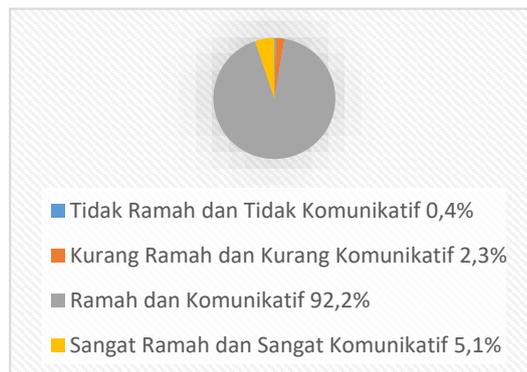


Gambar 3. 9 Diagram Penilaian Pencatatan Meter Air

Keterangan :

Layanan pencatatan meter air Perumdam, pada tabel menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata – rata tertinggi 93,5% pelanggan menilai “Petugas Teliti” dalam hal melakukan pencatatan meter air Perumdam.

10. Bagaimana sikap petugas pembaca meter air?



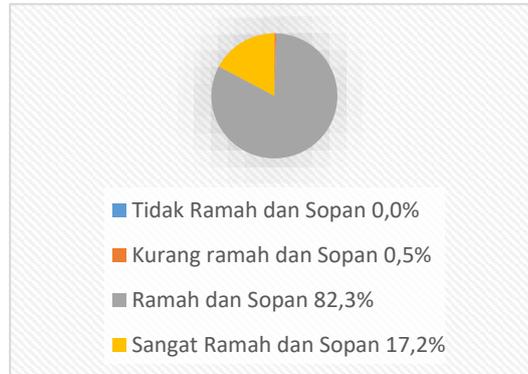
Gambar 3. 10 Diagram Penilaian Sikap Petugas Pembaca Meter Air

Keterangan :

Terkait dengan sikap layanan petugas pembaca meter , pada tabel menunjukkan kualitas pelayanan yang dengan rata – rata tertinggi 92,2% pelanggan menilai “Ramah dan Komunikatif” dalam pelayanan ke rumah – rumah pelanggan untuk melakukan kegiatan pembacaan water meter.

11. Bagaimana pelayanan petugas pengaduan dan kasir kami ?

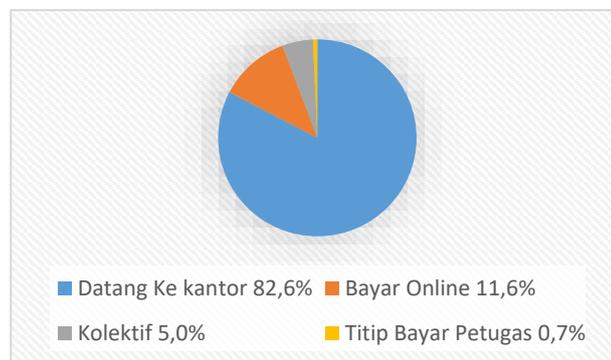
Gambar 3. 11 Diagram Penilaian Pelayanan Petugas Pengaduan dan Kasir



Keterangan :

Terkait dengan sikap petugas layanan pengaduan dan kasir Perumdam , pada tabel menunjukkan dengan rata – rata tertinggi 82,3% pelanggan menilai “Ramah dan Sopan” untuk sikap petugas pengaduan dan kasir Perumdam.

12. Bagaimana saudara membayar tagihan rekening air?

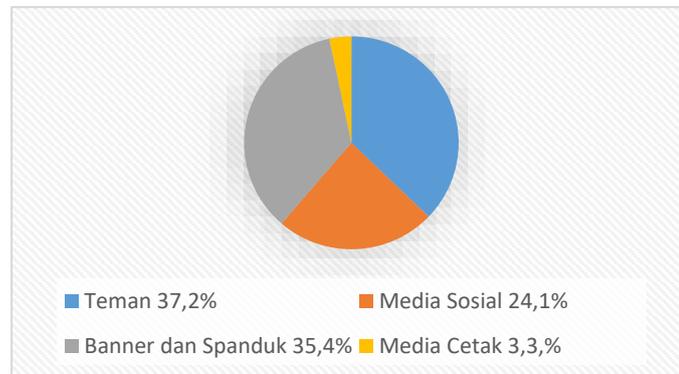


Gambar 3. 12 Diagram Penilaian Pembayaran Tagihan Air

Keterangan :

Terkait dengan pembayaran tagihan air, pada tabel menunjukkan dengan rata – rata tertinggi 82,6% pelanggan memilih “Datang ke kantor” untuk membayar tagihan rekening air Perumdam.

13. Darimana saudara mendapatkan informasi tentang PERUMDAM ?

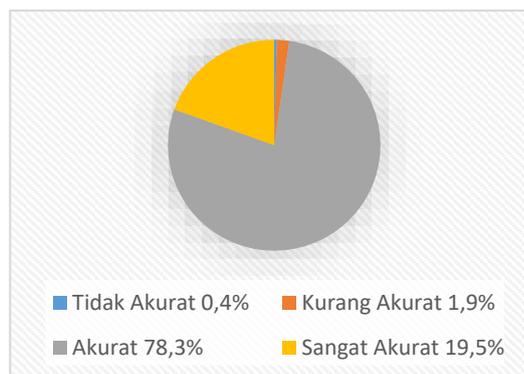


Gambar 3. 13 Diagram Penilaian Informasi Tentang Perumdam

Keterangan :

Layanan informasi yang sampai kepada pelanggan Perumdam, pada tabel menunjukkan dengan rata – rata tertinggi 37,2% pelanggan mendapatkan informasi dari “Teman” terkait update terbaru dari Perumdam.

14. Bagaimana kebenaran dan ketepatan informasi yang di sampaikan PERUMDAM melalui Petugas, Medsos, dan Media Cetak ?

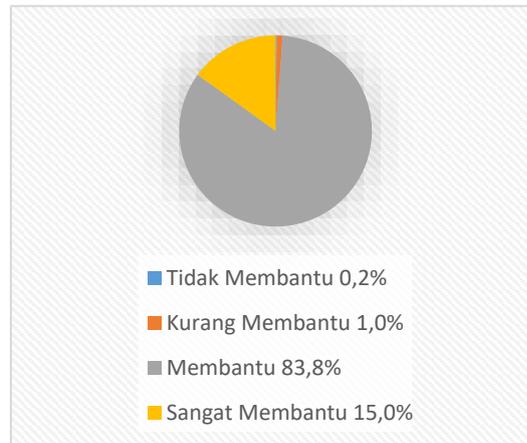


Gambar 3. 14 Diagram Penilaian Layanan Akurasi Informasi

Keterangan :

Terkait layanan akurasi informasi yang di sampaikan Perumdam melalui petugas, media sosial, dan media cetak pada tabel menunjukkan dengan rata – rata tertinggi 78,3% pelanggan menilai “Akurat” bagi muatan akurasi informasi melalui petugas, media sosial maupun media cetak yang disampaikan.

15. Apakah anda terbantu dengan informasi yang disampaikan PERUMDAM melalui Petugas, Medsos dan media cetak ?



Gambar 3. 15 Diagram Penilaian Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan

Keterangan :

Layanan penyampaian informasi kepada pelanggan, pada tabel menunjukkan dengan rata – rata tertinggi 83,8% pelanggan menilai “Membantu” dengan adanya informasi yang disampaikan oleh Perumdram.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

1. Kendala yang dihadapi mahasiswa

Mahasiswa mengalami kendala dalam melaksanakan kuliah kerja magang, Berikut ini adalah kendala yang dihadapi mahasiswa selama kuliah kerja magang berlangsung :

- a. Mahasiswa kesulitan dalam mengoperasikan Ms. Excel.
- b. Kurangnya tatanan ruangan sehingga mahasiswa sering berpindah tempat.

2. Kendala yang dihadapi perusahaan

Sepengetahuan penulis, penulis tidak menemukan adanya kendala yang dihadapi perusahaan dalam menghadapi keluhan pelanggan. Perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan sudah cukup baik dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menanggapi kendala-kendala mahasiswa yang sedang melakukan kuliah kerja magang, diantaranya adalah :

1. Harus mau belajar Ms. Excel supaya bisa mengoperasikan dengan baik.
2. Melakukan penataan ruangan yang sebaik mungkin supaya anak magang bisa merasakan nyaman dalam kegiatan magang.

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan magang yang dilaksanakan oleh penulis tentang mengenai Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang, maka dapat di tarik kesimpulan yaitu keluhan pelanggan yang terjadi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang bermacam-macam, mulai dari keluhan ringan, sedang, sampai berat. Akan tetapi dari pihak perusahaan bisa menangani semua keluhan pelanggan dengan baik dan benar, tanpa membuat pelanggan berfikir negatif tentang perusahaan. Hal ini harus dipertahankan demi menjaga citra Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang kedepannya.

4.2 SARAN

Dari pembahasan kesimpulan diatas, penulis mengusulkan beberapa saran dan masukan terhadap Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Jombang antara lain yaitu dalam menangani keluhan pelanggan sudah cukup baik dan hal ini harus dipertahankan, selain itu harus dikembangkan juga supaya perusahaan semakin maju.

DAFTAR PUSTAKA

- Bell, S.J., and Luddington, J.A. Coping With Customer Complaints, Journal of Service, Sage Publications, 2006.
- Prayogi, B., Poerwadi, A. Y., & Prijambodo, A. R. (2015). Pedoman SAK ETAP-PDAM. Jakarta: Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI).
- STIE PGRI Dewantara. 2020. Pedoman Kuliah Kerja Magang Mahasiswa. Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Selesai 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

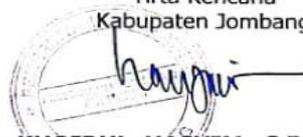
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ADE RISKA ILMIANINGSIH
Asal Sekolah : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang
NIM : 1861097
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.perumdamjombang.co.id
Tirtakencana@perumdamjombang.co.id
Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 136A
JOMBANG

#SALAMMENGALIRBERKAH

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

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 2. Penilaian Peserta 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 : Ade Riska Ilmianingsih
NIM : 1861097
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	90
8.	Produktivitas kerja*	90
Jumlah		740
Nilai Rata-Rata		92,5

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....

Jombang, 22 November 2021

Divisi Administrasi & Personalia



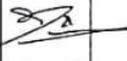
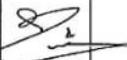
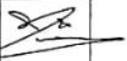
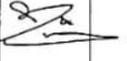
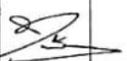
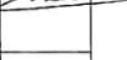
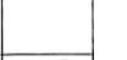
(Moch. Efendi Rachman Syah, S.Kom)

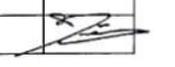
Lampiran 3. Log Book

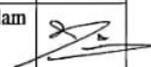
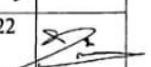
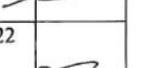
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Ade Riska Ilmianingsih
 NIM : 1861097
 Program Studi : Manajemen KP SDM-C 2018
 Tempat KKM : Perusahaan Umum Daerah Air Minum (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 Perumdami Tirta Kencana Jombang. - Merekap transaksi Perumdami Tirta Kencana Jombang.	
	12-10-2021	- Menginput data laporan penagihan pelanggan. - Mengoreksi laporan rekapitulasi penagihan Perumdami Tirta Kencana Jombang.	

	27-10-2021	- Mengecek form SR MBR 2022. - Mengecek form DCPM AMK-AMD 2022.	
	29-10-2021	- Menata berkas pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang. - Mengecek form SR MBR 2022. - Mengecek form DCPM AMK-AMD 2022.	
5	1-11-2021	- Menyecan surat keluar Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	2-11-2021	- Menyecan surat masuk Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	3-11-2021	- Merekap berkas berita acara pengukuran tekanan air di pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	4-11-2021	- Merekap berkas berita acara pengukuran tekanan air di pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	5-11-2021	- Merekap berkas berita acara pengukuran tekanan air di pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
6	8-11-2021	- Menginput data penagihan bulanan Perumdam Tirta Kencana Jombang. - Menginput data kasir bulanan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	9-11-2021	- Merekap laporan survey pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	10-11-2021	- Merekap laporan survey pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	11-11-2021	- Merekap laporan survey kepuasan	

	13-10-2021	- Mengoreksi transaksi Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	14-10-2021	- Mengoreksi laporan penerimaan dan dan pengeluaran kas. - Mengoreksi daftar riwayat penagihan bulan Juli.	
	15-10-2021	- Mengoreksi daftar riwayat penagihan bulan Agustus. - Mengoreksi rekapitulasi penagihan Perumdam Tirta Kencana Jombang. - Mengecek laporan penagihan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	16-10-2021	- Mengecek laporan penagihan pelanggan Perumdam Tirta kencana Jombang. - Mengecek transaksi Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
3	18-10-2021	- Mengecek rekapitulasi penagihan Perumdam Jombang.	
	19-10-2021	- Menginput data pencabutan meteran Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
	21-10-2021	- Menginput keselamatan kerja (Job Safety Analysis)/Prosedur JSA.	
	22-10-2021	- Menginput keselamatan kerja (Job Safety Analysis)/Prosedur JSA.	
4	25-10-2021	- Mengecek lembar persetujuan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang. - Merekap buku cabutan IKK Bareng.	
	26-10-2021	- Mendata bukti penerimaan Non Air.	

	pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
12-11-2021	- Menginput data aduan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
15-11-2021	- Menginput Form DCPM AMK-AMD 2022 Master.	
16-11-2021	- Menginput Form DCPM AMK-AMD 2022 Master. - Verifikasi aduan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
17-11-2021	- Menginput Form DCPM AMK-AMD 2022 Master. - Verifikasi aduan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
18-11-2021	- Verifikasi aduan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang. - Mengisi data di formulir pengajuan calon pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang. - Mengisi data di kertas perjanjian dan ketentuan berlangganan air bersih Perumdam Tirta Kencana Jombang.	
19-11-2021	- Verifikasi aduan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Jombang. - Merekap Form Verifikasi Pencapaian Sambungan Rumah - Mengisi data di kertas perjanjian dan ketentuan berlangganan air bersih	

7

Perundang Tirta Kencana Jombang.

Jombang, 19 November 2021

Pendamping Lapangan


Moch. Efendi Rachman Syah S.Kom

NIK : 19870906 201807 1 053

Lampiran 4. Dokumentasi





