

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Profil PDAM Tirta Moedal KOTA SEMARANG

2.1.1 Sejarah PDAM Tirta Moedal

PDAM Tirta Moedal ini pertama kali didirikan pada tahun 1911-1923 oleh pihak Belanda dengan nama “Gemeente Water Leiding Semarang”. Dalam pendiriannya, pihak tersebut melakukan dua kali pembangunan terhadap sumber alam yakni pertama dibangun empat sumber daya alam yang meliputi Moedal besar dan kecil, Lawang, dan Ancar. Pada tahun berikutnya yang dimulai setelah 1923-1932 pihak Belanda kembali melakukan pembangunan yang kedua terhadap sumber daya alam yaitu Kalidoh besar dan Kalidoh kecil. Akan tetapi, seiring dengan berjalannya waktu ini mulai terjadi perubahan yang ditandai dengan masuknya Jepang ke Indonesia pada tanggal 8 Desember 1942 sampai dengan 14 Agustus 1945 menyebabkan pihak Jepang mengganti nama “Gemeente Water Leiding Semarang” menjadi “Semarang Siya Kusyo” yang memiliki arti Perusahaan Daerah Air Minum Semarang.

Pergantian nama tersebut juga masih berlanjut pada tahun-tahun berikutnya, yakni tepatnya saat kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945 terjadi perubahan terhadap arti nama “Semarang Siya Kusyo” menjadi Perusahaan Air Minum Kota Besar Semarang. Tidak hanya itu saja, perubahan nama juga kembali dilakukan sejak tanggal 1 September 1961 sampai dengan akhir tahun 1964 menjadi

Dinas Air Minum Kota Praja Semarang. Namun, perubahan ini justru tidak bertahan lama karena terjadi penyesuaian dengan Surat Keputusan DPR menjadikan yang semula bernama Dinas Air Minum Kota Praja Semarang diubah menjadi Perusahaan Air Minum Kota Praja Semarang.

Kemudian, sekitar tahun 1975 terdapat penyesuaian kembali terhadap Surat Keputusan Walikota yang menjadikan penamaan tidak lagi menjadi Perusahaan Air Minum Kota Praja Semarang melainkan diganti menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang. Penamaan tersebut dapat dikatakan sebagai perubahan nama terakhir yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang sebelum akhirnya menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang sampai saat ini, dengan letak lokasi yang berada di JL. Kelud Raya No.60, Petompon, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang.

PDAM Tirta Moedal ini didirikan sebagai bentuk upaya pemerintah Kota Semarang dalam memastikan persediaan air minum yang aman dan berkualitas bagi seluruh penduduk yang ada di wilayah Kota Semarang. Keberadaan PDAM Tirta Moedal ini sendiri tidak terlepas dari peran pemerintah, yakni memastikan kebutuhan dasar masyarakat untuk memperoleh perlindungan akan ketersediaan air bersih bagi masyarakat setempat. Sebagai bagian dari perusahaan milik daerah, PDAM Tirta Moedal berada di bawah pengawasan pemerintah kota atau kabupaten setempat yang mana dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan mengikuti arahan dan regulasi yang sudah ditetapkan oleh otoritas daerah.

Kehadiran PDAM Tirta Moedal Kota Semarang ini juga tidak terlepas dari adanya peraturan yang melandasi yakni Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Selain itu, terdapat juga peraturan lain yang menjadi dasar dari pelaksanaan setiap kegiatan operasional yang dilakukan oleh PDAM Tirta Moedal yakni meliputi UU No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008, dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

2.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Moedal

Agar dapat berhasil memenuhi misi utamanya, maka suatu instansi perlu mempunyai suatu unsur yang dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai apakah tujuan, arah, dan komitmen yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan unsur tersebut dapat memberikan arah dan tujuan yang jelas bagi instansi dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Dalam hal ini, unsur yang dimaksud adalah visi dan misi yang mempunyai peranan penting dalam keberjalanan kegiatan operasional di dalam instansi agar sesuai dengan tujuan dan arah yang telah ditetapkan, sehingga mampu mencapai pada kondisi yang diinginkan dimasa yang akan datang.

Meskipun visi dan misi ini dianggap sebagai dua hal yang saling berkaitan dan sering digunakan secara bersama-sama khususnya dalam menentukan arah, serta

tujuan bagi instansi, akan tetapi pada kenyataannya hal tersebut merupakan dua elemen terpisah yang masing-masing memiliki makna dan fokus berbeda. Apabila kita lihat, visi ini sendiri berkaitan dengan rencana jangka panjang yang ingin dicapai oleh suatu instansi, perusahaan, ataupun organisasi yang mana biasanya berbentuk dalam sebuah pernyataan singkat dan jelas. Hal tersebut tentunya sejalan dengan pandangan Dirgantoro (2001:24) yang menyatakan bahwa visi dapat dikatakan sebagai sudut pandang jangka panjang dari instansi atau perusahaan, tujuan instansi, dan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam pandangannya ini berarti bahwa visi dianggap sebagai suatu pandangan yang komprehensif mengenai masa depan yang diinginkan oleh instansi yang mana mencakup tujuan dan arah strategis yang diperlukan, sehingga dapat mendorong instansi untuk bergerak secara lebih maju dengan memiliki arah dan fokus yang jelas tertuju pada pencapaian tujuan jangka panjang.

Sebagai bentuk untuk mencapai arah dan tujuan kedepan, maka PDAM Tirta Moedal Kota Semarang telah menetapkan visi yang berupa “Perumda air minum Kota Semarang yang kompeten dan tolok ukur bagi PDAM di seluruh Indonesia.” Dalam visi tersebut menunjukkan bahwa PDAM Tirta Moedal Kota Semarang ini sebagai instansi yang mampu berkompeten dalam mencapai berbagai tujuan dan standar dalam memberikan pelayanan terhadap penyediaan air bersih di wilayah tersebut. Kompeten disini berkaitan dengan adanya anggapan bahwa PDAM telah berhasil dalam mengelola dan menyediakan layanan air bersih secara efisien, berkualitas, dan berkelanjutan yang mana ini dapat menjadikan tolok ukur atau

standar yang dapat digunakan oleh PDAM lainnya diseluruh Indonesia untuk mencontoh kinerja dari PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Dengan adanya penetapan visi tersebut diharapkan juga dapat mendorong PDAM Tirta Moedal untuk selalu meningkatkan kualitas dan kinerja mereka.

Berbeda dengan visi, dimana misi cenderung bersifat sebagai sesuatu yang konkret untuk dapat dituju dengan memberikan petunjuk garis besar terkait bagaimana cara mencapai sebuah visi. Dapat dikatakan bahwa secara tidak langsung misi diartikan sebagai hasil dari penjabaran dari suatu visi yang berbentuk ringkasan tugas, tanggung jawab dan rencana kerja yang digunakan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Dalam hal ini berarti misi telah menjadi panduan bagi instansi untuk dapat melakukan aksi nyata guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dimana maksud dari panduan ini berarti misi dapat menjadi dasar bagi setiap tindakan yang akan diambil oleh instansi agar nantinya dapat memudahkan instansi dalam mencapai tujuan tersebut. Hal tersebut menandakan bahwa dengan menerapkan sebuah misi dalam suatu instansi maka dapat membantu untuk mempercepat tercapainya tujuan yang telah ditetapkan karena dalam misi tujuan tersebut harus dapat dilakukan dalam jangka yang pendek atau sekitar 1 sampai 3 tahun (Wibisono,2006).

Dalam rangka mempercepat tujuan tersebut, maka sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam memastikan ketersediaan air di wilayah Kota Semarang ini menjadikan PDAM Tirta Moedal mempunyai misi yaitu “Membantu dan menunjang kebijakan umum Pemerintah Kota Semarang dalam rangka meningkatkan

kesejahteraan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan air minum.” Hal ini berarti bahwa misi tersebut menunjukkan adanya komitmen yang kuat dari PDAM Tirta Moedal dalam mendukung penerapan kebijakan pemerintah Kota Semarang yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mengupayakan peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan akses air minum yang lebih aman, baik, dan terjangkau.

2.1.3 Tugas Pokok PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan air minum bersih kepada masyarakat di wilayah tertentu ini menjadikan tugas utama PDAM Tirta Moedal tidak terlepas dari adanya penyaluran air bersih dan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kepuasan sebagai pengguna layanan (Listanti, 2015). Dalam hal ini, PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan pengelolaan air minum guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang meliputi aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum.

2.1.4 Struktur Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Struktur organisasi ini diperlukan oleh setiap instansi untuk mempermudah dalam pelaksanaan koordinasi, pembagian tugas dan wewenang, serta dapat membantu instansi mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan bagi setiap instansi, karena dengan adanya struktur organisasi ini dapat menjamin secara pasti bahwa

tujuan yang telah dirumuskan dapat terlaksana dengan baik. Melalui struktur organisasi ini tentunya akan memudahkan instansi untuk melakukan pelimpahan tugas dan wewenang secara lebih jelas, serta dapat menciptakan kelancaran komunikasi ke bawah karena secara tidak langsung struktur tersebut dapat membantu mengarahkan dan mengembangkan seluruh tugas yang telah dikelompokkan ke dalam fungsi-fungsi yang ada yang mana tentunya ini akan memudahkan untuk mencapai pada suatu tujuan tertentu.

Untuk dapat memudahkan pelaksanaan kegiatan operasional dan menghindari terjadinya tanggung jawab dan fungsi yang saling bersinggungan, maka penerapan struktur organisasi ini dapat memudahkan instansi dalam menentukan jabatan, fungsi, tanggung jawab dan wewenang dalam instansi tersebut. Untuk dapat memastikan setiap pegawai yang berada di instansi tersebut mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas, maka dalam hal ini PDAM Tirta Moedal Kota Semarang telah memiliki struktur organisasi yang mana pada bagian atas atau puncak dalam struktur tersebut terdapat walikota semarang.

Sebagai pemimpin tertinggi atau kepala pemerintahan dalam wilayah Kota Semarang, walikota ini memiliki tugas dan peranan yang penting dalam struktur organisasi PDAM Tirta Moedal terutama dalam memastikan penyediaan air minum kepada masyarakat Kota Semarang dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dalam hal ini walikota bertugas dalam mengawasi kinerja PDAM agar dapat menjalankan kegiatan operasional sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang telah ditetapkan dengan ikut serta terlibat memantau seluruh proses pengelolaan

PDAM yakni dengan melakukan pengangkatan dan pengawasan para direksi dan dewan komisaris.

Kemudian, pada bagian kedua yakni terdapat badan pengawas yang berada di bawah walikota tepatnya bagian sebelah kanan ini memiliki tugas sebagai pengawas dan pemberi saran serta masukan kepada Walikota terkait penetapan kebijakan Perusahaan Daerah. Disamping menjalankan tugas pengawasan, badan ini juga memiliki fungsi yang berkaitan dengan pengawas yakni melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional perusahaan daerah dan terdapat juga beberapa fungsi lain.

Badan pengawas memiliki fungsi sebagai pemberi pendapat dan saran kepada walikota terkait beberapa hal yang mencakup pengangkatan dan pemberhentian direksi, program kerja dan kinerja perusahaan daerah, penerimaan dan penolakan terhadap perjanjian hukum kepada pihak lain yang diajukan oleh direksi. Tidak hanya itu saja, badan ini juga berfungsi sebagai pemberi peringatan kepada direksi yang tidak melakukan tugasnya sesuai dengan ketentuan dan melakukan pengkajian terhadap direksi yang dianggap merugikan instansi, serta berfungsi dalam melakukan persetujuan rencana kerja dan anggaran instansi, penerimaan atau penolakan pembiayaan, dan penyusunan terhadap laporan pertanggungjawaban kinerja badan pengawasan.

Selanjutnya, yakni bagian ketiga setelah walikota dan badan pengawas terdapat direktur utama ini direktur utama ini dapat dikatakan sebagai peran kunci dalam struktur organisasi PDAM Tirta Moedal karena memiliki tanggung jawab yang besar

dalam memastikan keberhasilan PDAM dalam menjalankan seluruh kegiatan operasional, keuangan, maupun pemenuhan tugas-tugas kepada masyarakat. Dalam hal ini, direktur utama juga memiliki beberapa tugas penting yaitu memimpin seluruh pegawai yang berada di bawahnya secara langsung maupun tidak langsung dengan melibatkan direktur umum dan direktur teknik. Selain itu, direktur utama ini juga memiliki tugas yang berkaitan langsung dengan membantu tugas walikota terutama dalam menyelesaikan urusan pemerintahan dan pembangunan daerah di bidang air minum yang mana ini menjadikan direktur utama harus menjalankan seluruh kegiatan pembinaan yang ada di PDAM mulai dari administrasi, kepegawaian, tata laksana seluruh unit di lingkungan kerja sampai dengan melakukan koordinasi terkait pengendalian seluruh kegiatan.

Untuk dapat menjalankan seluruh tugas tersebut tentunya direktur utama tidak bekerja secara sendirian, melainkan ia membagi tugasnya menjadi dua bagian yang terlihat dalam struktur organisasi tersebut dimana tepat dibawah bagan direktur utama terbagi dua garis yang mengarah di kiri dan kanan yakni menunjuk pada bagan bidang pengembangan program dan satuan pengawas internal. Bidang pengembangan program ini memiliki tugas bertanggung jawab secara penuh atas perencanaan, perancangan, dan pelaksanaan seluruh program yang berkaitan dengan peningkatan kualitas perusahaan dalam menyediakan pelayanan air bersih kepada masyarakat yang mana dalam menjalankan tugasnya bidang ini dibantu oleh beberapa sub yang terdiri dari sub bidang teknologi dan informasi, sub bidang data dan melapor, dan sub bidang riset dan pengembangan bisnis.

Kemudian, untuk bagan kedua yang berada dibawah direktur utama ini terdapat satuan pengawas internal, dimana bagian ini bertugas sebagai pengawas dan penilai seluruh aspek operasional PDAM Tirta Moedal dengan tujuan agar instansi tersebut dapat menjalankan kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kepatuhan hukum. Dengan adanya bidang ini dapat meningkatkan akuntabilitas PDAM agar terhindar dari terjadinya masalah yang dapat merugikan instansi. Dalam bagian satuan pengawas internal ini sendiri juga terbagi lagi menjadi 2 sub yang ada dibawahnya, yakni sub bidang pengawas umum dan sub bidang pengawasan teknik dan pelayanan pelanggan.

Dalam struktur organisasi tersebut dapat terlihat bahwa direktur utama ini membawahi dua bagan, yakni direktur umum dan direktur teknik. Berkaitan dengan direktur umum ini mempunyai tugas yakni membantu direktur utama dalam menjalankan fungsi perusahaan daerah yang berkaitan dengan urusan sekretariat, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan penurunan kehilangan air. Untuk menjalankan tugasnya direktur umum dibagi menjadi beberapa bagian yang di dalamnya terdiri atas beberapa sub bagian, yakni pertama terdapat bagian sekretariat ini memiliki tugas penting dalam menjalankan berbagai kegiatan administratif dan melakukan koordinasi dengan internal maupun eksternal yang mana dalam bagian ini terbagi lagi atas 3 sub yang meliputi sub bagian hukum, sub bagian humas dan protokol, sub bagian tata usaha dan rumah tangga.

Sementara untuk bagian kedua dalam direktur umum ini yaitu terdapat bagian kepegawaian yang memiliki tugas berkaitan dengan pengelolaan sumber daya

manusia yang ada di PDAM Tirta Moedal. Dalam hal ini bagian kepegawaian berperan penting dalam memastikan tenaga kerja yang berada di PDAM dapat bekerja secara berkualitas, serta profesional yang mana ini bertujuan agar dapat meningkatkan produktivitas pegawai sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi pelanggan PDAM. Tentunya dalam menjalankan tugasnya bagian kepegawaian ini tidak berjalan secara sendiri, tetapi terdapat pembagian tugas menjadi 3 sub bagian yang terdiri atas sub bagian administrasi kepegawaian, sub bagian kesejahteraan pegawai, dan sub bagian pengembangan karier. Untuk bagian ketiga yang berada di bawah direktur umum yakni bagian keuangan yang mana dapat dikatakan ini menjadi unsur penting karena bagian ini memiliki tugas mengelola sumber daya keuangan PDAM Tirta Moedal secara efisien dengan memastikan keuangan tersebut dapat berjalan secara stabil dan transparan demi kelangsungan seluruh kegiatan operasional instansi tersebut. Bagian keuangan ini menjalankan tugasnya dalam mengelola keuangan perusahaan daerah dibantu oleh 3 sub bagian yang terdiri dari sub bagian anggaran, sub bagian kas dan perbendaharaan, dan sub bagian akuntansi.

Dalam direktur umum ini sendiri juga masih terdapat dua bagian lainnya yang mana di bagian keempat terdapat perlengkapan. Bagian perlengkapan dalam direktur umum memiliki tugas berkaitan dengan pengelolaan seluruh aspek kegiatan operasional PDAM Tirta Moedal mulai dari pengadaan, pemeliharaan, dan penggunaan peralatan serta aset perusahaan. Secara tidak langsung bagian ini memiliki tugas penting untuk memastikan agar seluruh keperluan yang dibutuhkan saat menjalankan kegiatan operasional dapat berjalan secara baik yang mana dalam

menjalankan tugas bagian perlengkapan membagi tugas mereka kepada beberapa sub bagian yang terdiri atas sub bagian pengadaan, sub bagian persediaan, dan sub bagian pengelolaan asset. Bagian terakhir dalam direktur umum yaitu bagian penurunan kehilangan air, dimana bagian ini memiliki tugas yang berkaitan dengan pemantauan terhadap tingkat kehilangan air dalam sistem penyediaan air minum. Dalam bagian ini biasanya cenderung bekerja untuk memastikan dan mengawasi secara langsung terkait distribusi air di PDAM agar tidak terjadi kebocoran yang mana tentunya bagian ini juga melakukan tugasnya dengan membagi menjadi 3 sub bagian yang meliputi sub kehilangan air fisik, sub kehilangan air non fisik, dan sub bagian instrument control dan Scada.

Selanjutnya, yakni terdapat direktur teknik yang berada di bawah kanan direktur utama. Tugas direktur teknik ini hampir sama dengan direktur umum yang mana membantu tugas direktur utama dalam menjalankan tugas perusahaan daerah. Akan tetapi, yang menjadi pembeda disini tugas direktur teknik lebih terfokus pada urusan pengelolaan dan pengembangan aspek teknis, serta teknologi terkait dengan penyediaan air minum. Dalam hal ini, dibawah direktur teknik terdapat 4 bagian yang meliputi bagian perencanaan dan evaluasi, bagian produksi I, bagian produksi II, bagian transmisi dan distribusi, dan bagian peralatan dan pemeliharaan. Pada bagian perencanaan dan evaluasi ini bertugas dalam memastikan bahwa infrastruktur dan teknis yang digunakan untuk menyediakan air minum dapat berjalan sesuai dengan rancangan yang telah ditetapkan, dimana hal ini bertujuan agar dapat menghasilkan kualitas layanan air minum yang sesuai dengan tujuan instansi yakni mampu

memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan perencanaan dan evaluasi untuk kegiatan operasional PDAM, maka bagian ini membawahi 3 sub bagian yang terdiri atas sub bagian perencanaan teknik, sub bagian pengendalian konstruksi, dan sub bagian evaluasi program dan dokumentasi.

Pada bagian kedua dan ketiga yang terdapat dibawah direktur teknik ini yaitu produksi I dan II, dimana kedua produksi ini memiliki tugas yang cenderung lebih berfokus pada proses produksi dan pendistribusian air. Kedua produksi ini bertugas untuk memastikan air yang tersedia memiliki kualitas yang tinggi agar nantinya air tersebut aman untuk digunakan oleh masyarakat. Mengingat semakin kompleksnya operasional PDAM, maka ini menjadikan bagian produksi I dan II membagi menjadi 3 sub bab yang mana masing-masing bagian memiliki sub bab yang sama yakni sub bagian sumber air, sub bagian instalasi pengolahan air, dan sub bagian pengendalian mutu. Untuk bagian keempat ini terdapat transmisi dan distribusi, dimana bagian ini memiliki tugas melakukan pengiriman air minum dari instalasi pengolahan menuju ke pelanggan dengan melalui jaringan distribusi atau secara tidak langsung bagian ini berperan penting untuk menjaga distribusi air dengan kualitas yang tinggi kepada pelanggan. Dalam memastikan seluruh masyarakat memperoleh air yang berkualitas, bagian ini juga bertanggung jawab dalam mengatur seluruh sistem transportasi air bersih yang mana ini bersangkutan dengan perpipaan dan peralatan yang dibutuhkan. Hal tersebut tentunya membutuhkan adanya pembagian tugas, dimana bagian ini membagi tugas mereka kepada sub bagian yang ada dibawahnya yakni sub bagian transmisi dan distribusi I, sub bagian transmisi dan distribusi II, dan sub bagian

pengaturan aliran.

Selain itu, masih terdapat bagian kelima yang ada di bawah direktur teknik ini yaitu bagian peralatan dan pemeliharaan. Dapat dikatakan tugas dari bagian ini berkaitan dengan mengelola dan mengawasi seluruh peralatan teknis yang akan digunakan dalam rangkaian kegiatan operasional PDAM Tirta Moedal mulai dari produksi, pengolahan, transmisi, sampai dengan penyaluran air bersih. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa peralatan yang akan digunakan dapat berfungsi dengan baik dan aman, sehingga dapat mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam bagian ini juga terdapat pembagian yang dilakukan kedalam beberapa sub bagian yang terdiri atas sub bagian pemeliharaan bengkel dan kendaraan, sub bagian meter air, mesin dan elektrikal, dan sub bagian gedung dan bangunan instalasi. Sementara, dalam struktur organisasi tersebut terdapat bagian terakhir yakni terdapat cabang dari PDAM Tirta Moedal, dimana cabang-cabang tersebut dibentuk untuk membantu tugas dari direktur utama dalam mengelola kegiatan operasional di berbagai wilayah atau daerah yang dilayani oleh PDAM tersebut. Cabang-cabang dalam struktur tersebut terbagi menjadi empat cabang yang terdiri dari cabang utara, cabang timur, cabang selatan, dan cabang barat dimana masing-masing cabang tersebut juga membagi tugas mereka kepada beberapa seksi yang meliputi seksi administrasi dan keuangan, seksi teknik, dan seksi pelayanan pelanggan.

2.1.5 Cakupan Wilayah Kerja PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Dalam upaya memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat memperoleh akses yang mudah dan luas terhadap air bersih yang berkualitas, maka ini menjadikan peran dan tugas PDAM Tirta Moedal yang tidak lagi hanya sebatas memberikan pelayanan air bersih saja tetapi perlu juga untuk memperhatikan dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat dan lingkungannya. Untuk dapat mencapai hal tersebut, maka dapat dilakukan dengan meningkatkan cakupan wilayah kerja PDAM guna memastikan bahwa layanan air bersih yang diberikan dapat tersedia di seluruh wilayah tersebut. Sebagai bentuk upaya pemerintah Kota Semarang dalam memastikan seluruh masyarakat dapat memperoleh pelayanan air minum secara merata, maka cakupan wilayah kerja PDAM Tirta Moedal ini dibagi berdasarkan pada 4 kantor cabang yang meliputi:

1. Cabang Selatan

Cabang selatan ini terletak di JL. Teuku Umar No.56 Semarang dengan jumlah pelanggan sebesar 40.550.

2. Cabang Barat

Cabang barat berlokasi di JL. W.R. Supratman No. 25 Semarang dengan jumlah pelanggan sebesar 42.769.

3. Cabang Timur

Cabang timur ini terletak di JL. Parang Kesit, Tlogosari Semarang dengan total keseluruhan pelanggan yakni 58.504.

4. Cabang Utara

Cabang utara ini terletak di JL. Dr. Cipto No.103 Semarang dengan jumlah pelanggan sebesar 39.726.

2.2 Gambaran umum mengenai aplikasi “Si Agan”

2.2.1 Profil Aplikasi Si “Agan”

“Si Agan” dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi yang diciptakan oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dengan bentuk aplikasi informasi pelanggan berbasis Android. Aplikasi ini diciptakan berawal dari munculnya keresahan dari Walikota Semarang yang menganggap bahwa sistem pengaduan pelanggan PDAM selama ini cenderung tidak optimal, dimana masih banyak masyarakat yang melakukan pengaduan terkait kinerja PDAM ke akun media sosial pribadi walikota dengan alasan kurang mendapatkan respon yang cepat apabila melakukan pengaduan secara langsung ke hotline pengaduan yang telah disediakan oleh pihak PDAM. Hal ini justru menjadi kekhawatiran walikota Semarang akan menurunnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan PDAM. Adanya kondisi tersebut kemudian menjadi pendorong bagi PDAM Tirta Moedal untuk melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan dengan melakukan suatu inovasi yang dapat menyejahterakan masyarakat yakni dengan melakukan peluncuran terhadap aplikasi “Si Agan” pada tanggal 12 Oktober 2021.

Dalam hal ini, PDAM Tirta Moedal menciptakan aplikasi “Si Agan” dengan tujuan untuk dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam memperoleh

akses informasi yang dibutuhkan terkait dengan tagihan, pemutusan dan penyambungan layanan, serta layanan lainnya. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya kegunaan aplikasi ini untuk memberikan informasi dengan cepat tentang pembuatan saluran baru. Bahkan, untuk dapat memastikan seluruh masyarakat mendapat layanan terbaik, maka PDAM Tirta Moedal juga menciptakan aplikasi “Si Agan” dengan tujuan agar seluruh laporan pengaduan terkait kerusakan atau sebagainya dapat direspon secara cepat oleh pihak PDAM.

Melalui aplikasi tersebut berbagai bentuk permasalahan yang dihadapi masyarakat khususnya berkaitan dengan laporan pengaduan ini diharapkan dapat teratasi dengan baik, dimana dengan “Si Agan” segala bentuk aduan dapat memperoleh kepastian secara tepat dan cepat tanpa perlu untuk menunggu dengan waktu yang lama karena setiap aduan yang masuk tidak akan dibiarkan berlarut-larut untuk diproses. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, sejumlah aduan dari masyarakat ini cenderung tidak segera memperoleh jawaban karena mengingat hotline yang digunakan masih berbasis whatsapp, call center, dan sebagainya yang menjadikan kemungkinan besar aduan-aduan tersebut tidak terekam dengan baik oleh pegawai, sehingga tidak bisa melakukan pemantauan terhadap status aduan mereka yang mana tentunya ini akan berbeda dengan melakukan pengaduan melalui aplikasi “Si Agan”.

2.2.2 Fitur Dalam Aplikasi “Si Agan”

Sebagai aplikasi yang memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi tentang PDAM Tirta Moedal, maka melalui aplikasi ini pihak PDAM menyuguhkan beberapa informasi dalam bentuk fitur yang dapat diakses melalui aplikasi “Si Agan”

Dalam aplikasi tersebut masyarakat dapat dengan mudah memperoleh layanan air dari PDAM hanya melalui satu ponsel saja yang mana tentunya mereka dapat mengakses secara mudah. Melalui aplikasi tersebut masyarakat sudah tidak perlu lagi datang secara langsung ke kantor untuk memperoleh pelayanan khususnya yang berkaitan dengan pelaporan pengaduan, pembayaran tagihan, dan pemasangan sambung baru karena mereka dapat melakukan secara mandiri di rumah atau tempat kerja mereka, sehingga pengguna tidak perlu lagi khawatir untuk mengeluarkan biaya yang lebih untuk datang ke kantor PDAM. Untuk dapat mengetahui layanan apa saja yang mereka peroleh, maka melalui aplikasi ini masyarakat atau pengguna dapat memperoleh layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan mereka terkait air bersih yang mana dapat dilihat dengan adanya beberapa fitur yang terlihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 2.1 Fitur aplikasi Si Agan

Sumber : Aplikasi Si Agan, 2022



Dalam aplikasi tersebut terdapat enam fitur yakni, pertama fitur pengaduan ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam melaporkan masalah atau aduan yang berkaitan dengan pelayanan air minum. Untuk dapat melakukan pengaduan, pelanggan dapat melengkapi data pengaduan yang terdiri dari nama pengadu, nomor langganan, kategori, uraian, alamat lengkap, dan memberikan dokumen berupa foto kondisi dan sekeliling. Pada fitur kedua sendiri ini terdapat info tagihan yang berguna untuk pelanggan dalam melakukan pengecekan detail tagihan terbaru mereka, dimana hal ini dapat membantu pelanggan untuk memantau dan memahami secara lebih jelas jumlah tagihan air mereka. Kemudian, ketiga terdapat fitur berita yang berisikan informasi terbaru dan relevan kepada pelanggan terkait dengan layanan air minum dan kegiatan PDAM. Dalam fitur ini biasanya berisikan informasi gangguan air, perbaikan pipa bocor di kawasan tertentu, pemasangan flowmeter air baku dan sebagainya yang berkaitan dengan kepentingan pelanggan.

Fitur keempat, yakni baca meter mandiri ini didesain untuk memudahkan pelanggan secara cepat mengirimkan data konsumsi air tanpa perlu menunggu petugas datang kerumah mereka karena melalui fitur ini pelanggan dapat secara mandiri dalam melaporkan angka meteran air yang tertera pada meteran rumah mereka. Selanjutnya, fitur kelima dalam aplikasi tersebut yakni sambung baru air PDAM ini digunakan untuk memudahkan pelanggan yang ingin mengajukan permohonan pemasangan sambungan baru air ke jaringan PDAM dan dapat juga digunakan bagi para pelanggan yang sedang membutuhkan persediaan air di area

baru. Sementara, untuk fitur yang terakhir ini terdapat kontak ini berisikan informasi kontak PDAM Tirta Moedal apabila sewaktu-waktu pelanggan membutuhkan bantuan atau informasi.