

# **PROSEDUR PENGAJUAN PEMASANGAN SAMBUNGAN BARU DI PERUMDA AIR MINUM BANYUMILI REMBANG**



## **TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Menyelesaikan Program D3 Manajemen K. Rembang  
pada Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU)  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**Siti Nur Wahidah**

**NIM. 40010918060045**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA  
SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS DIPONEGORO  
KAMPUS REMBANG**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

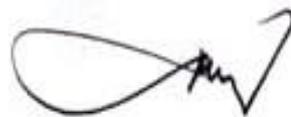
Nama : Siti Nur Wahidah  
NIM : 40010918060045  
Program Studi : D3 Manajemen K. Rembang  
Judul : PROSEDUR PENGAJUAN PEMASANGAN  
SAMBUNGAN BARU DI PERUMDA AIR MINUM  
BANYUMILI REMBANG

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program D3 Manajemen K. Rembang pada Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui oleh :

**Tanggal : 28 Juni 2021**

**Pembimbing**



**Drs. Budi Sudarvanto M.T.**  
**NIP. 195805201985031004**

**Tanggal : 28 Juni 2021**

**Penguji**



**Drs. Djoko Sampurno M.M.**  
**NIP. 195905081987031001**

Disahkan oleh :

**Tanggal : 28 Juni 2021**

**Ketua Program Studi D3  
Manajemen PSDKU Kampus  
Rembang**



**Dr. Andrivani. S.E., M.M.**  
**NIP. 197804042006042002**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

### ***Ralph Waldo Emerson***

Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan : keberanian atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimanya. Jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya.

### ***Lenang Manggala***

Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu dan yang membencimu tidak percaya itu.

### ***Ali Bin Abi Thalib***

### **Persembahan :**

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri karena sudah berjuang sampai dititik ini, dan juga untuk kedua orang tua saya Ibu Jariyah dan Bapak Pujiyanto dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberi semangat selama ini. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu yang selama ini bekerja keras mendukung setiap pilihan saya. Rasa terimakasih juga saya ucapkan untuk :

Sahabat saya, Reza Nurul Izzati dan May Sita Makhsunah atas semua dukungannya selama ini.

Teman-teman seperjuangan yang selama ini saling menguatkan.

Untuk semua pihak yang selalu memberi masukan, saran, dan kritik

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, kekuatan, dan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Prosedur Pengajuan Pemasangan Sambungan Baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang”. Tugas Akhir ini merupakan syarat wajib bagi setiap mahasiswa agar dapat menyelesaikan Program Studi D3 Manajemen K. Rembang Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof Dr. Ir. Budiyo, M. Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Bapak Dr. Redyanto Noor, M.Hum. selaku Ketua Lembaga PSDKU
4. Bapak Dr. Eng. Munadi, S.t., M.T. selaku Sekretaris Lembaga PSDKU
5. Ibu Dr. Andriyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen
6. Bapak Drs. Budi Sudaryanto, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan saran-saran serta petunjuk dan bimbingan kepada penulis
7. Ibu Annisa Yasmin, S.M., M.M. selaku CO Dosen Pembimbing yang selalu memberikan saran-saran serta petunjuk dan bimbingan kepada penulis
8. Seluruh Dosen dan Pegawai di PSDKU Universitas Diponegoro.

9. Bapak Hernawan Happy N, S.E., selaku Pembimbing Lapangan pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek dan Penelitian Tugas Akhir di Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.
10. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, yaitu Ayahanda tercinta Bapak Pujiyanto dan Ibunda tercinta Ibu Jariyah serta keluarga yang telah memberikan segalanya kepada penulis, dari kasih sayang, perhatian, pengorbanan serta dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada PSDKU Universitas Diponegoro dan doa yang tiada hentinya dari penulis dengan tulus dan ikhlas.
11. Mas H yang telah membimbing, memberi masukan, saran beserta kritik untuk penulis.
12. Sahabat yang telah memberikan semangat, motivasi, dan seringkali bertukar pikiran dengan penulis.
13. Seluruh teman-teman yang memberikan semangat juga kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Atas bantuan dan dorongan tersebut, penulis hanya bisa berdoa semoga amal baik yang telah diberikan kiranya dibalas oleh Allah SWT, dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 20 Juni 2021  
Penulis

Siti Nur Wahidah  
NIM. 40010918060045

## **ABSTRAK**

Penelitian Tugas Akhir ini mengangkat tentang pelaksanaan atau prosedur pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang dari proses awal pendaftaran, pembayaran sampai dengan pemasangan sambungan air tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang terhadap pelanggan. Selain itu Tugas Akhir ini juga bertujuan untuk memahami apakah pelaksanaan pelayanan pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang sudah berjalan dengan baik atau masih ada kendala.

Tugas Akhir ini menggunakan metode penelitian Kualitatif. Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Divisi Hubungan Pelanggan yang langsung menangani tentang pemasangan sambungan baru.

Hasil dari wawancara pada penelitian ini menunjukkan bahwa Perumda Air Minum Banyumili Rembang sudah melaksanakan prosuder tersebut dengan baik, namun ada beberapa kendala yang menghambat berjalannya pelaksanaan pemasangan sambungan baru terhadap pelanggan.

Kata kunci : prosedur, pelayanan pelanggan, kualitatif.

## **ABSTRACT**

*This Final Project research discusses the implementation or procedure for installing a new connection at the Banyumili Perumda Water Supply Company, Rembang Regency, from the initial registration process, payment, to the installation of water connection. This study aims to determine the extent to which the implementation of the installation of new connections at the Banyumili Perumda Water Supply, Rembang Regency to customers. In addition, this Final Project also aims to understand whether the implementation of new connection installation services at the Banyumili Perumda Water Supply Company, Rembang Regency has been running well or if there are still obstacles.*

*This Final Project uses quantitative research methods. The data obtained is the result of an interview with an employee of the Customer Relations Division who directly handles the installation of new connections.*

*The result of the interviews in this study indicate that the Banyumili Perumda Water Supply of Rembang Regency has implemented the procedure well, but there are several obstacles that hinder the implementation of the installation of new connections to customers.*

*Keywords : procedure, customer service, quantitative.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Metode Penelitian.....	5
1.5.1. Data Penelitian.....	5
1.5.2. Cara Pengumpulan Data.....	5
<b>1.6. Sistematika Penulisan</b> .....	6
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN</b> .....	8
2.1. Sejarah Singkat.....	8
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.3. Struktur Organisasi.....	11
2.3.1. Pengertian Struktur Organisasi .....	11
2.3.2. Fungsi Struktur Organisasi .....	11
2.3.3. Bentuk Struktur Organisasi .....	12
2.4. <i>Job Description</i> .....	15
2.5. Jaringan Usaha Kegiatan.....	20
2.6. Kinerja Usaha Terkini.....	21
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	24
3.1. Tinjauan Teori.....	24
3.1.1. Pengertian Prosedur Pemasangan Sambungan Baru.....	24
3.1.2. Tujuan SOP atau Prosedur.....	24

3.1.3. Tipe Pemasangan Sambungan Baru.....	25
3.2. Tinjauan Praktek.....	26
3.2.1. Prosedur Pemasangan Sambungan Baru .....	26
3.2.2. Hambatan Pemasangan Sambungan Baru .....	30
3.2.3. Cara Mengatasi Hambatan.....	31
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>33</b>
3.1. Kesimpulan .....	33
3.2. Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>38</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Rembang per Desember 2020 .....	2
Tabel 1.1.2 Jumlah Pelanggan Yang Dilayani Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang .....	2
Tabel 2.3. Struktur Organisasi dan Nama Pejabat Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang .....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1. Logo PERPAMSI .....	8
Gambar 2.1.2 Gedung Kantor Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.....	9
Gambar 2.3. Struktur Organisasi Perumda Air Mnum Banyumili Kabupaten Rembang.....	14
Gambar 3.2.1. Bagan Prosedur Pemasangan Sambungan Baru Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. ....	27

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Transkrip Hasil Wawancara.....	38
Lampiran 2 : Dokumentasi Pengumpulan Data.....	41

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan) (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, 2021). Pelaksanaan adalah usaha menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa sehingga berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan oleh karena itu para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut (Terry, 1968). Perusahaan dalam melaksanakan setiap kegiatannya harus sesuai prosedur agar pelanggan merasa dilayani dengan baik oleh perusahaan. Proses pelaksanaan suatu program perusahaan akan menemui ujung berhasil, kurang berhasil, atau gagal ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Pelaksanaan prosedur pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili bertujuan untuk mengetahui tahapan yang harus dilakukan oleh pelanggan dari awal yaitu pengajuan hingga tahap akhir yaitu pemasangan sambungan baru. Selain itu untuk mengetahui pemasangan sambungan baru sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga pemasangan sambungan baru dapat dilakukan dengan baik.

Berbagai hambatan turut mengiringi proses pelaksanaan dari awal sampai akhir, oleh karena itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hambatan yang dialami Perumda Air Minum Banyumili Rembang selama pemasangan sambungan baru. Hambatan tersebut dapat disebabkan oleh faktor alam maupun oleh faktor lainnya.

Dibawah ini adalah uraian data jumlah penduduk Kabupaten Rembang dengan data jumlah pelanggan yang dilayani oleh Perumda Air Minum Banyumili Rembang dengan tujuan untuk mengetahui jumlah pelanggan yang dilayani oleh Perumda Air Minum Banyumili Rembang. Dengan data tersebut dapat diketahui cakupan wilayah yang dilayani oleh Perumda Air Minum Banyumili Rembang.

Per Desember 2020 jumlah penduduk Kabupaten Rembang sebanyak 643.507 dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 1.1.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Rembang per Desember 2020**

<b>NO.</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Sumber	36.854
2.	Bulu	28.052
3.	Gunem	24.302
4.	Sale	38.669
5.	Sarang	61.147
6.	Sedan	55.070
7.	Pamotan	49.960
8.	Sulang	39.069
9.	Kaliori	42.590
10.	Rembang	91.390
11.	Pancur	30.924
12.	Kragan	65.155
13.	Sluke	29.606
14.	Lasem	50.719
<b>TOTAL</b>		<b>643.507</b>

*Sumber Data : DKB SEMESTER 2 TAHUN 2020 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020)*

Perumda Air Minum Banyumili Rembang Per 31 Mei 2021 melayani pelanggan sebanyak 25.292 pelanggan dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 1.1.2 Jumlah Pelanggan Yang Dilayani Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.**

<b>NO.</b>	<b>WILAYAH</b>	<b>JUMLAH PELANGGAN</b>	<b>AKTIF</b>	<b>PS (PUTUS SEMENTARA)</b>
1.	Pamotan	1.125	1.122	3
	Sale	98	94	4
<b>NO.</b>	<b>WILAYAH</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>AKTIF</b>	<b>PS (PUTUS</b>

		<b>PELANGGAN</b>		<b>SEMENTARA)</b>
2.	Kaliori, Sumber	4.675	4.171	504
3.	Sarang, Kragan, Sedan	3.197	2.537	660
4.	Lasem, Banggi, Pancur	5.311	5.124	187
5.	Rembang	9.360	8.472	888
6.	Sulang, Bulu	1526	980	546
<b>TOTAL</b>		<b>25.292</b>	<b>22.500</b>	<b>2.792</b>

*Sumber Data : Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang, Divisi Hubungan Pelanggan  
31 Mei 2021.*

(Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang, 2021)

Dari latar belakang diatas maka perlu dilakukan analisis pemasangan sambungan baru. Tujuan analisis tersebut adalah untuk mengetahui tahapan dalam pemasangan sambungan baru, yaitu tahapan dari awal pengajuan sampai tahapan terakhir yaitu pemasangan sambungan baru.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada Tugas Akhir ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana prosedur pengajuan pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang?
- b. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh perusahaan selama proses pemasangan sambungan baru?
- c. Bagaimana cara mengatasi hambatan selama proses pemasangan sambungan baru secara maksimal oleh perusahaan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tugas Akhir ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui prosedur atau pelaksanaan pemasangan sambungan baru.

- b. Untuk mengetahui kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pemasangan sambungan baru.
- c. Untuk mengetahui cara mengatasi hambatan atau kendala yang dihadapi Perumda Air Minum Banyumili Rembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Selain memiliki tujuan tugas Akhir ini juga memiliki manfaat, diantaranya sebagai berikut :

- a. Bagi Mahasiswa :
  - 1. Melatih mahasiswa dalam menyikapi berbagai karakter pelanggan.
  - 2. Melatih mahasiswa berkomunikasi dengan baik dan benar secara langsung terhadap pelanggan.
  - 3. Mahasiswa sedikit mengerti dan mempunyai gambaran tentang dunia kerja.
  - 4. Penulisan ini juga menjadi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program Diploma III Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
- b. Bagi Perguruan Tinggi :
  - 1. Sebagai perantara agar terjalin kerja sama dengan perusahaan tersebut.
  - 2. Penulisan ini diharapkan dapat dijadikan referensi tentang prosedur pengajuan pemasangan sambungan baru pada Perumda Air Minum Banyumili Reembang.
- c. Bagi Perumda Air Minum Banyumili Rembang :
  - 1. Membantu perusahaan dalam menemukan dan memperbaiki hal yang sedang terjadi kendala.
  - 2. Sebagai sarana penyampaian saran, pendapat, dan kritik yang membangun dari mahasiswa untuk pengembangan prosedur pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang.

## **1.5. Metode Penelitian**

### **1.5.1. Data Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena penelitian fokus pada gambaran deskriptif tentang prosedur pengajuan pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang. Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari informan individu maupun organisasi yang dilakukan oleh yang bersangkutan melalui wawancara atau hasil observasi langsung di lapangan. Dalam penulisan tugas akhir ini, data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara dan observasi langsung bersama Sub.Bag Pelayanan Pelanggan dan Pencatatan Meter.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data pendukung informasi primer yang dikumpulkan dari data referensi yang telah ada sebelumnya. Data tersebut dapat diperoleh dari buku, bahan pustaka, penelitian terdahulu, dan lain sebagainya.

### **1.5.2. Cara Pengumpulan Data**

Cara pengumpulan data merupakan proses paling penting dalam melakukan penelitian. Metode pengumpulan data berhubungan dengan langkah-langkah mengumpulkan data, sumber mendapatkan data, dan alat apa saja yang digunakan untuk memperoleh data. Cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian Prosedur Pengajuan Pemasangan Baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang yaitu dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan metode yang dipakai untuk memperoleh data penelitian melalui pengamatan secara langsung. Setelah observasi selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah membuat laporan berdasarkan hasil yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama melakukan observasi. Observasi dilakukan

untuk mendapatkan gambaran secara nyata dan detail yang jelas mengenai suatu peristiwa atau kejadian.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung secara tatap muka antara pewawancara dengan narasumber. Wawancara yang dilakukan kepada narasumber merupakan wawancara bentuk terstruktur, yaitu wawancara yang menggunakan metode pengumpulan data. Selama wawancara berlangsung pewawancara telah menyiapkan sarana penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan bentuk tertulis yang kemudian ditanyakan langsung kepada narasumber. Wawancara ini dilakukan dengan cara narasumber diberi pertanyaan, dan pewawancara mencatat informasi yang dijelaskan atau diberikan oleh narasumber. (Uswatun, 2021)

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan melihat secara langsung bentuk dokumen yang berkaitan dengan perusahaan baik secara tertulis, tercetak, tergambar, maupun dokumen dalam bentuk soft file dikomputer. Dokumen tersebut yang kemudian dapat digunakan untuk menjelaskan hasil penelitian yang sedang ditulis.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam Tugas Akhir ini disusun sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 berisi tentang sub bab latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

#### **BAB II PROFIL PERUSAHAAN**

Bab II memuat tentang sejarah singkat perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, job description, jaringan usaha kegiatan, dan kinerja usaha terkini yang dilakukan oleh perusahaan.

### **BAB III PEMBAHASAN**

Bab III memuat tentang tinjauan teori mengenai prosedur pengajuan pemasangan sambungan baru. Kemudian tinjauan praktek tentang prosedur pengajuan pemasangan sambungan baru, hambatan yang dialami perusahaan, dan cara mengatasinya.

### **BAB IV PENUTUP**

Bab IV memuat tentang simpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan di Perumda Air Minum Banyumili Rembang.

## **BAB II PROFIL PERUSAHAAN**

### **2.1. Sejarah Singkat**



Sumber Data : Perumda Air Minum Banyumili Rembang, 2021

#### **Gambar 2.1.1. Logo PERPAMSI**

Penjelasan Logo

Tirta : Air

Dharma : Hajat Hidup

Tirta Dharma : Pengabdian PERPAMSI berupa penyediaan air minum bagi hajat hidup orang dan kesejahteraan rakyat.

Keterangan :

1. Lima bentuk yang berupa sebuah lingkaran dan empat buah lengkungan lainnya bermakna pancasila.
2. Bentuk lingkaran sebagai air terjun menyatakan sumber air (air baku) yang berlimpah
3. Bentuk lingkaran penampang pipa yang dipenuhi air minum bermakna penyaluran air minum bagi kesejahteraan rakyat yang memperlihatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan.
4. Warna hijau pada bentuk lengkungan melambangkan kualitas air baku yang belum diolah dan warna biru pada lingkaran melambangkan kualitas air yang memenuhi syarat-syarat air minum yang disalurkan bagi kesejahteraan rakyat
5. Rangkaian bentuk-bentuk keseluruhan mewujudkan huruf-huruf PAM yang sudah sangat dikenal kepanjangannya oleh masyarakat
6. Lambang ini dibuat dengan ukuran perbandingan, yaitu panjang x lebar = 3:2



*Sumber Data : Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang 2021*

**Gambar 2.1.2 Gedung Kantor Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.**

Alamat : Jalan Pemuda KM 3 Rembang

Telephone/Fax. : (0295) 6998092 / 6998092

Email : [pdam\\_rembang@yahoo.com](mailto:pdam_rembang@yahoo.com)

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum merupakan perusahaan yang bergerak dan fokus di bidang pelayanan kebutuhan air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan dan mengoptimalkan penyaluran air bersih kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Diawali dengan didirikannya PERPAMSI (Perserikatan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia) pada tanggal 8 April 1972 yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh Perumda Air Minum.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Banyumili Rembang didirikan tanggal 31 Januari 1980 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Rembang Nomor 1 Tahun 1980. Jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Rembang pada akhir tahun 2015 sebanyak 17.869 Sambungan Rumah (SR), ini merupakan peningkatan dari jumlah pelanggan tahun 2011 sebanyak 16.155 SR. Dalam kurun waktu tahun 2011-2015 telah terjadi penambahan pelanggan sejumlah 1.714 SR, atau terjadi kenaikan sebesar 10,61%.

Tanggal 3 Juni 2016, berdasarkan Surat Keputusan Bupati Rembang Nomor 821.2/0697/2016 melantik Muhammad Affan, S.E sebagai Direktur Perumda Air

Minum Banyumili Rembang periode 2016-2020. Tahun 2019 Perumda berkordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Rembang untuk melakukan perubahan dari Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Umum Daerah sesuai dengan PP Nomor 54 Tahun 2017 tentang BUMD. (Rembang, 2019)

Pada tanggal 3 Juni 2020 berdasarkan SK Bupati Rembang Nomor 600/1390/2020 Muhammad Affan, S.E dilantik kembali menjadi Direktur Perumda Air Minum Banyumili Rembang periode 2020-2025. Jumlah pegawai Perumda Air Minum Banyumili Rembang per Januari 2021 terdiri atas 1 Direktur, 90 Pegawai Tetap, dan 16 pegawai tidak tetap. Dengan demikian Perumda Air Minum Banyumili Rembang dapat memanfaatkan SDM yang berkualitas dan terlatih dibidang masing-masing untuk memaksimalkan peluang yang tersedia. Perumda Air Minum Banyumili Rembang memiliki nilai yang sangat baik dalam hal pengelolaan perusahaan, sistem teknik, dan non teknik atau keuangan dan sistem operasi perusahaan.

Didirikannya Perumda Air Minum Banyumili Rembang bertujuan untuk turut serta melaksanakan pembangunan ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat, khususnya dalam rangka mewujudkan pelayanan kebutuhan air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan. Selain itu Perumda Air Minum Banyumili Rembang juga mempunyai fungsi yaitu mengusahakan penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Kabupaten Rembang dan sekitarnya. Maka dari itu berikut beberapa kegiatan Perumda Air Minum Banyumili Rembang dalam rangka menjalankan fungsi sebagai berikut :

- a. Mengolah sumber air untuk memperoleh air bersih dan menyalurkannya kepada pelanggan.
- b. Membangun jaringan distribusi dan transmisi dalam rangka untuk mengoptimalkan penyaluran air bersih kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
- c. Melakukan pemeliharaan jaringan distribusi dan transmisi untuk menekan kebocoran atau kehilangan air.

## **2.2. Visi dan Misi Perusahaan**

### Visi

“Perumda Air Minum Banyumili Rembang sehat, maju, dan berkembang melayani kebutuhan air minum masyarakat”

### Misi

1. Mengelola air minum dengan profesional, efektif, dan efisien.
2. Merealisasikan Perumda Air Minum mandiri dengan memberikan keuntungan yang signifikan.
3. Meningkatkan jangkauan pelayanan ke semua lapisan masyarakat.
4. Meningkatkan dan mewujudkan kerjasama pihak lain dalam pengelolaan bersama dan teknologi.
5. Menggali potensi yang dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas air Perumda Air Minum.

## **2.3. Struktur Organisasi**

### **2.3.1. Pengertian Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Ini mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya dan ke mana ia melapor ke dalam organisasi. Menurut Gill Corkindale dari Harvard University “Desain dan struktur organisasi yang buruk menghasilkan kontradiksi yang membingungkan: kebingungan dalam peran, kurangnya koordinasi antar fungsi, kegagalan untuk berbagi ide, dan pengambilan keputusan yang lambat membuat manajer menjadi kompleks, stres dan konflik, Seringkali mereka yang berada di puncak organisasi tidak menyadari masalah ini atau, lebih buruk lagi, menganggapnya sebagai tantangan untuk diatasi atau peluang untuk berkembang.” (Priharto, 2021)

### **2.3.2. Fungsi Struktur Organisasi**

Perusahaan, unit kerja, maupun organisasi lainnya sangat membutuhkan struktur organisasi guna menetapkan bagaimana bisnis atau pekerjaan beroperasi.

Selain itu struktur organisasi juga menentukan bagaimana informasi mengalir antar level dalam perusahaan. Misalnya, dalam struktur terpusat, keputusan mengalir dari atas ke bawah, sedangkan dalam struktur desentralisasi, kekuatan pengambilan keputusan didistribusikan di antara berbagai tingkatan organisasi.

1. Membentuk Tanggung Jawab Karyawan

Dengan adanya struktur organisasi maka setiap karyawan menyadari tanggung jawab pekerjaan masing-masing sesuai bidang yang diambil.

2. Menjelaskan Kedudukan Setiap Karyawan

Struktur organisasi mempunyai fungsi untuk menjelaskan kedudukan setiap karyawan, dengan begitu mereka akan tau siapa atasan dan bawahan mereka sehingga memudahkan untuk berkordinasi dan komunikasi.

3. Mempermudah Pembagian Tugas

Karyawan akan dipermudah dalam pembagian tugas dengan adanya struktur organisasi. Mereka memahami tugas masing-masing bidang yang diambil oleh mereka, sehingga ada kejelasan tugas yang harus dikerjakan.

4. Memperjelas Alur Hubungan Dalam Pekerjaan

Selain untuk mempermudah pembagian tugas struktur organisasi juga memperjelas alur hubungan dalam pekerjaan. Dengan adanya struktur organisasi maka alur hubungan setiap karyawan dapat berjalan dengan efektif dan jelas alurnya.

5. Penyelesaian Tugas Lebih Efisien

Dengan adanya struktur organisasi pengerjaan tugas setiap karyawan menjadi efisien, sehingga tugas dapat diselesaikan tepat waktu.

### **2.3.3. Bentuk Struktur Organisasi**

Perumda Air Minum Banyumili Rembang mempunyai bentuk struktur organisasi yaitu struktur organisasi fungsional. Struktur organisasi fungsional membuat departemen organisasi berdasarkan fungsi pekerjaan umum. Misalnya, akan mengelompokkan semua Administrasi Umum dan Keuangan menjadi satu dalam satu departemen, mengelompokkan semua bidang Teknik dalam satu departemen terpisah, mengelompokkan semua layanan pelanggan menjadi satu di

departemen ketiga, dan seterusnya. Berikut adalah struktur organisasi Perumda Air Minum Banyumili Rembang :

**Tabel 2.3. Struktur Organisasi dan Nama Pejabat Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.**

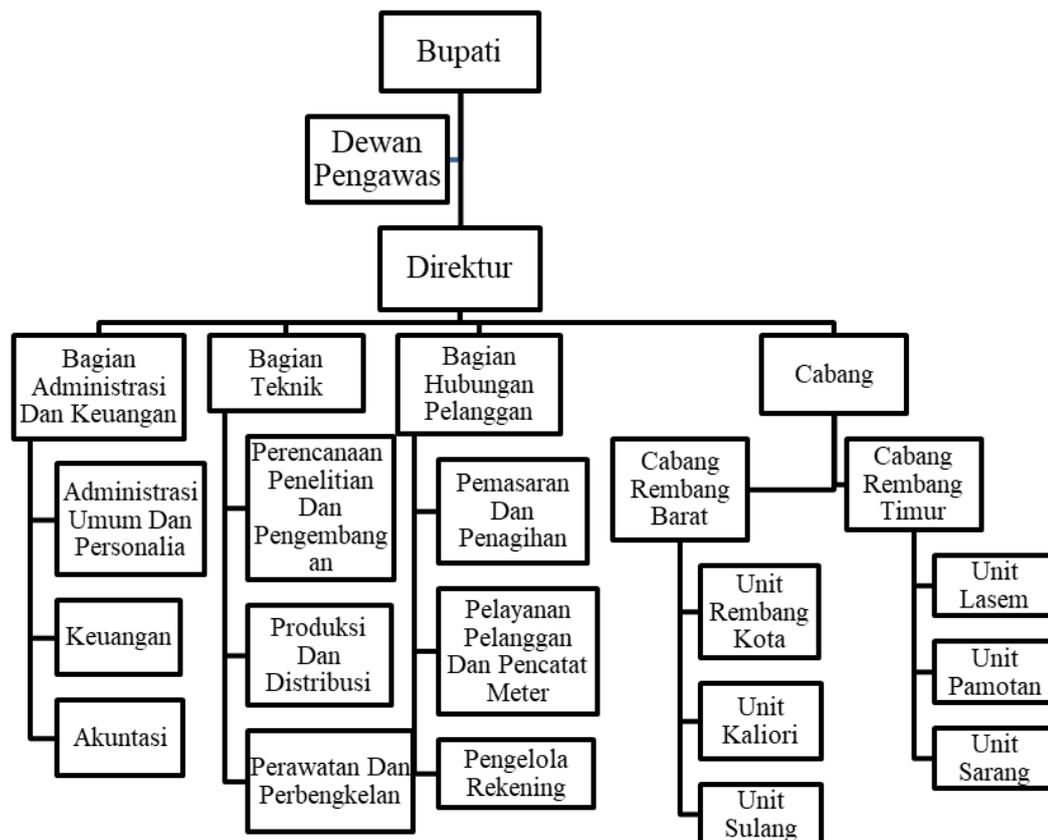
Lampiran Surat No : 690/014/2021

Tanggal : 14 Januari 2021

No	Satuan Kerja/Bidang	Nama Pejabat
1	<b>Bupati</b>	H. Abdul Hafidz
2	<b>Dewan Pengawas</b> Ketua Sekretaris Anggota	Ir. Edy Handoyo, M.Si. Soebagijo, S.Sos. Edy Kiswanto, SH. M.Si.
3	<b>Direksi</b> Direktur	Muhammad Affan, S.E.
4	<b>Bagian Administrasi Umum &amp; Keuangan</b> Kepala Bagian Administrasi Umum & Keuangan Kepala Sub. Bagian Akuntansi Kepala Sub. Bagian Keuangan Kepala Sub. Bagian Administrasi Umum & Personalia	Hernawan Happy N, S.E. Benedicta Ima Yudianta, S.E. Nona Novia Wulandari Arif Sofyan, A. Md.
5	<b>Bagian Teknik</b> Kepala Bagian Teknik Kepala Sub. Bagian Perawatan & Perbengkelan Kepala Sub. Bagian Produksi & Distribusi Kepala Sub. Bagian Perencanaan dan Litbang	Rochmad Ipdadi, S.E. Masueb Sanuri Edwin Joko Pangarso
6	<b>Bagian Hubungan Pelanggan</b> Kepala Bagian Hubungan Pelanggan Kepala Sub. Bagian Pemasaran & Penagihan Kepala Sub. Bagian Pengelola Rekening Kepala Sub. Bagian Pelayanan Pelanggan & Pencatat Meter	Bambang Sunyoto Trisno Sri Wahyoeni Widiono Sulastri

No.	Satuan Kerja/Bidang	Nama Pejabat
7	<b>Koordinator Unit</b> Unit Sarang Unit Pamotan Unit Lasem Unit Rembang-Kota Unit Kaliori Unit Sulang	Hartono Budi Yuwono Toto Sadono Suwahono Hendro Wisnu Asmara Bayu Dwi Handoko Jumali

Sumber Data : Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang 2021, (Direktur, 2013)



Sumber Data : Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang 2021

**Gambar 2.3. Struktur Organisasi Perumda Air Mniun Banyumili Kabupaten Rembang.**

## **2.4. Job Description**

Masing-masing pegawai Perumda Air Minum Banyumili Rembang memiliki tugas dan wewenang dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari sesuai bidang yang diambil. Berikut tugas dan wewenang pegawai :

### **1. Dewan Pengawas**

#### **A. Tugas Dewan Pengawas sebagai berikut :**

- a. Melakukan pengawasan terhadap perusahaan
- b. Mengawasi dan memberi nasihat kepada direksi dalam menjalankan pengurusan perusahaan.

#### **B. Wewenang Dewan Pengawas sebagai berikut :**

- a. Menilai kinerja direksi dalam mengelola perusahaan.
- b. Menilai laporan triwulan dan laporan tahunan yang disampaikan direksi untuk mendapat pengesahan Kepala Daerah.
- c. Meminta keterangan direksi mengenai pengelolaan dan pengembangan perusahaan.
- d. Mengusulkan pengangkatan, pemberhentian sementara, rehabilitasi dan pemberhentian direksi kepada Kepala Daerah.

### **2. Direktur**

#### **A. Tugas Direktur sebagai berikut :**

- a. Melaksanakan manajemen perusahaan meliputi menyusun perencanaan, kordinasi, pengurusan/pengelolaan dan pengawasan kegiatan operasional.
- b. Megurus kekayaan perusahaan.
- c. Membina pegawai.
- d. Menetapkan kebijakan untuk melaksanakan pengurusan dan pengelolaan perusahaan.

- e. Menyusun dan menyampaikan rencana strategis 5 (lima) tahunan (*business plan*), rencana kerja tahunan dan anggaran perusahaan untuk disahkan KPM melalui Dewan Pengawas.
- f. Menyusun dan menyampaikan laporan tahunan yang terdiri dari atas neraca dan laporan laba rugi serta laporan kegiatan pengelolaan perusahaan untuk disahkan KPM melalui Dewan Pengawas.
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Wewenang Direktur sebagai berikut:

- a. Menetapkan susunan organisasi dan tata kerja perusahaan dengan persetujuan Dewan Pengawas.
- b. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan.
- c. Menunjuk seorang kuasa atau lebih untuk melakukan perbuatan hukum tertentu mewakili perusahaan apabila dipandang perlu.
- d. Membuka kantor cabang atau unit atas persetujuan Dewan Pengawas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Menandatangani laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan perusahaan.
- f. Menjamin, menjual atau dengan cara lain melepaskan hak atas aset milik perusahaan yang merupakan hasil pengelolaan perusahaan berdasarkan persetujuan KPM atas pertimbangan Dewan Pengawas sesuai ketentuan perundang-undangan.
- g. Melakukan pinjaman, mengikatkan diri dalam perjanjian dan kerjasama dengan pihak lain berdasarkan persetujuan KPM.
- h. Menetapkan pengelolaan kepegawaian perusahaan.
- i. Mengangkat dan memberhentikan pegawai perusahaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Divisi Administrasi Umum dan Keuangan

Tugas divisi Administrasi Umum dan Keuangan sebagai berikut :

- a. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan dari Sub bagian yang ada dibawahnya.
- b. Mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang keuangan.
- c. Menyusun Rencana Anggaran Perusahaan (RKAP) dengan berkoordinasi dengan bagian lain.
- d. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- e. Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dibidang administrasi, kesekretariatan dan kepegawaian.
- f. Menyenggarakan kegiatan-kegiatan dibidang kerumahtanggaan, peralatan kantor dan perundang-undangan.
- g. Mengadakan pembelian barang-barang yang diperlukan perusahaan.
- h. Mengurus perbekalan material dan peralatan untuk kebutuhan perusahaan.
- i. Menyampaikan laporan bulanan kepada Direktur atas semua kegiatan yang dilaksanakan.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Direktur.
- k. Bagian Administrasi dan Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.

#### 4. Divisi Teknik

Tugas Divisi Teknik sebagai berikut :

- a. Merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi kegiatan dari Sub Bagian perencanaan penelitian dan pengembangan, Sub Bagian produksi dan distribusi, dan Sub Bagian perawatan dan perbengkelan.
- b. Mempersiapkan program dan desain perencanaan teknik yang akan dilaksanakan.
- c. Menyusun rencana kerja dan biaya untuk pelaksanaan pekerjaan di bidang teknik yang akan dilaksanaka oleh perusahaan.
- d. Mengawasi pelaksanaan konstruksi dan perbaikan perpipaan yang dikerjakan oleh rekanan/instansi lain.

- e. Mengawasi dan melaksanakan operasional pengelolaan air, pemeliharaan sumber dan fasilitas transmisi air.
- f. Mengatur dan mengawasi distribusi air ke pelanggan dan menyetujui pemasangan sambungan rumah / penutupan sambungan rumah yang diusulkan oleh Bagian Hubungan Pelanggan.
- g. Menugaskan agar semua kegiatan dari Sub-Bagian yang dibawahinya berjalan lancar dan mengusulkan penyesuaian terhadap kebijaksanaan pengelolaan dalam bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan, produksi dan distribusi, perawatan dan perbengkelan.
- h. Menyampaikan laporan bulanan kepada Direktur atas semua kegiatan yang dilaksanakan.
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Direktur.
- j. Kepala bagian teknik bertanggung jawab kepada Direktur.

#### 5. Divisi Hubungan Pelanggan

Divisi Hubungan memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan pelanggan, pengelolaan rekening dan pengelolaan data pelanggan.
- b. Mengawasi kegiatan pemasaran yang meliputi penagihan dan pembayaran rekening serta sebagai pusat layanan informasi konsumen.
- c. Mengkoordinasikan proses Sambungan Rumah (SR) Baru dengan bagian lain yang berkaitan, dengan berdasar pada ketentuan yang ditetapkan perusahaan.
- d. Merencanakan penyesuaian / perubahan tarif air bersih sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan.
- e. Menyelenggarakan pemeriksaan dan pengawasan untuk mencegah adanya pemasangan sambungan ilegal dan mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air, pengendalian meter air dan memeriksa data penggunaan air berdasarkan meter air.

- g. Menampung dan menyelesaikan pengaduan pelanggan.
- h. Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan pelayanan langganan, pencatatan meter air dan pemeliharaan daftar perhitungan rekening.
- i. Menyampaikan laporan bulanan kepada Direktur atas semua kegiatan yang dilaksanakan.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Direktur.
- k. Bagian Hubungan Pelanggan dikepalai oleh seorang Kepala Bagian dan bertanggung jawab kepada Direktur.

#### 6. Kordinator Unit atau Cabang

Tugas Kordinator Unit atau Cabang sebagai berikut :

- a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang administrasi umum, teknik dan hubungan pelanggan di wilayah cabang.
- b. Mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang pemeliharaan jaringan distribusi di wilayah pelayanan cabang.
- c. Melaksanakan kegiatan pemasaran yang meliputi penagihan dan pembayaran rekening serta pelayanan informasi konsumen di wilayah cabang.
- d. Mengurus perbekalan material, barang-barang inventaris dan peralatan teknik untuk kebutuhan cabang.
- e. Menyusun program kerja tahunan untuk pengembangan cabang dengan mengacu pada program kerja perusahaan.
- f. Menyusun laporan bulanan atas semua kegiatan yang dilaksanakan.
- g. Melaksanakan kordinasi dengan bagian sesuai dengan bidang permasalahannya.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Direktur.
- i. Koordinator unit bertanggung jawab kepada Direktur.

(Direktur, 2013)

## 2.5. Jaringan Usaha Kegiatan

Jaringan usaha Perumda Air Minum Banyumili Rembang saat ini memiliki 6 unit jaringan atau cabang yang tersebar di beberapa wilayah Rembang. Setiap unit memiliki tugas yang sama dalam melaksanakan pekerjaannya. Berikut 6 unit jaringan Perumda Air Minum Banyumili Rembang di beberapa wilayah Rembang :

1. Unit Rembang Kota beralamatkan di Jl. Pemuda KM 3, Ds. Ngotet RT 02/RW 04 Rembang, bersebelahan dengan kantor induk.
2. Unit Kaliori beralamatkan di Jl. Kaliori-Rembang, Ds. Tambak Agung.
3. Unit Sulang yang beralamatkan di Jl. Raya Rembang-Blora, Ds. Jatimudo RT 01/RW 01 Sulang.
4. Unit Lasem yang beralamatkan di Jl. Raya Lasem, Ds. Gedongmulyo RT 05/RW 03.
5. Unit Pamotan yang beralamatkan di Jl. Jatirogo, Dusun Mudal RT 02/RW 04 Desa Pamotan.
6. Unit Sarang yang beralamatkan di Jl. Pantura, Ds. Kalipang RT 05/RW 01 Kec. Sarang.

Enam unit tersebut mempunyai tugas yang sama yaitu mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang administrasi umum, teknik, dan hubungan pelanggan di wilayah cabang, mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang pemeliharaan jaringan distribusi di wilayah pelayanan cabang, melaksanakan kegiatan pemasaran yang meliputi penagihan dan pembayaran rekening serta pelayanan informasi konsumen di wilayah cabang, mengurus perbekalan material, barang-barang inventaris dan peralatan teknik untuk keutuhan cabang, menyusun program kerja tahunan untuk pengembangan cabang dengan mengacu pada program kerja perusahaan, menyusun laporan bulanan atas semua kegiatan yang dilaksanakan, dan melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Direktur.

(Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang, 2020)

## 2.6. Kinerja Usaha Terkini

Perusahaan memiliki kinerja usaha terkini atau rencana usaha yang akan dijalankan kedepannya. Perumda Air Minum Banyumili Rembang mengelompokan kinerja usaha terkini berdasarkan divisi, ada 3 divisi yang memfokuskan dalam kinerja usaha terkini yang direncanakan dari tahun 2016 sampai 2020 berdasarkan hasil analisa SWOT. Kinerja Usaha Terkini dari 3 Divisi sebagai berikut :

1. Kinerja Usaha Terkini Divisi Bagian Umum dan Keuangan :
  - a. Memanfaatkan peluang pendanaan dari APBN dan APBD.
  - b. Melakukan penyesuaian tarif untuk menambah ketersediaan dana yang dibutuhkan.
  - c. Peningkatan kualitas SDM.
  - d. Melakukan advokasi kepada Pemda tentang kebutuhan investasi Perumda Air Minum Banyumili.
  - e. Memperoleh tambahan modal dari Pemerintah Daerah untuk mendukung perbaikan system.
  
2. Kinerja Usaha Terkini Divisi Teknik :
  - a. Meningkatkan cakupan pelayanan dalam Perumda Air Minum Banyumili Rembang.
  - b. Memanfaatkan jaringan distribusi hingga optimal.
  - c. Meningkatkan atau menambah kapasitas produksi.
  - d. Meningkatkan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan.
  - e. Mengurangi tingkat kehilangan air.
  - f. Mencari sumber air baku yang baru.
  - g. Perbaiki IPA dan jaringan perpipaan.
  - h. Mengoptimalkan pemanfaatan kapasitas idle untuk pelayanan.
  
3. Kinerja Usaha Terkini Divisi Hubungan Pelanggan :
  - a. Peningkatkan pelayanan berbasis website

- b. Melakukan sosialisasi kondisi pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat.
- c. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang dilewati jaringan pipa Perumda Air Minum Banyumili Rembang.
- d. Melakukan penataan wilayah pelayanan Perumda Air Minum Banyumili Rembang dengan SPAM berbasis masyarakat.

Selain itu dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan air minum di Kabupaten Rembang, adapun program dan strategi untuk menunjang pencapaian target perusahaan sebagai berikut :

1. Program Optimalisasi
  - a. Unit air baku
  - b. Unit produksi
  - c. Unit distribusi
  - d. Unit pelayanan
2. Program Pengembangan
3. Program Penambahan Sambungan Pelanggan.
4. Program Pendukung.
  - a. Teknik
  - b. Hubungan Pelanggan
5. Program Diklat atau Pelatihan
  - a. Administrasi dan Keuangan
  - b. Hubungan Pelanggan
  - c. Teknik
6. Strategi Perusahaan
  - a. Meningkatkan cakupan pelayanan dalam Perumda Kabupaten Rembang.
  - b. Memanfaatkan jaringan distribusi hingga optimal.
  - c. Memanfaatkan peluang pendanaan dari APBN dan APBD
  - d. Meningkatkan atau menambah kapasitas produksi.
  - e. Meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan.

- f. Melakukan penyesuaian tariff untuk menambah ketersediaan dana yang dibutuhkan.
- g. Mengurangi tingkat kehilangan air
- h. Mencari sumber air baku yang baru.
- i. Peningkatan pelayanan berbasis website.
- j. Perbaikan IPA dan jaringan perpipaan.
- k. Melakukan sosialisasi kondisi pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat.
- l. Melakukan advokasi kepada Pemda tentang kebutuhan investasi Perumda Air Minum.
- m. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang dilewati jaringan pipa Perumda Air Minum.
- n. Melakukan penataan wilayah pelayanan Perumda Air Minum dengan SPAM (Sistem Pengolahan Air Minum) berbasis masyarakat.
- o. Mengoptimalkan pemanfaatan kapasitas idle untuk pelayanan.
- p. Memperoleh tambahan modal dari Pemerintah Daerah untuk mendukung perbaikan system.
- q. Meningkatkan kualitas dan penataan SDM pada 5 tahun kedepan baik secara kualitas dan kuantitasnya, serta penempatan SDM sesuai dengan keahlian dan keterampilan.
- r. Implementasi teknologi terkini di seluruh bidang, diharapkan pada 5 tahun kedepan seluruh bidang sudah menggunakan teknologi berbasis informatika/computer menjawab visi modern.
- s. Meningkatkan cakupan pelayanan sesuai dengan target MGDs.
- t. Meningkatkan profitabilitas perusahaan.
- u. Memperbaiki kapasitas debit sumber air baku, diharapkan pada 5 tahun kedepan debit air meningkat

## **BAB III PEMBAHASAN**

### **3.1. Tinjauan Teori**

#### **3.1.1. Pengertian Prosedur Pemasangan Sambungan Baru**

Prosedur adalah tahap kegiatan menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. ((KBBI), 2021). Standart Operating Procedure (SOP) atau disebut sebagai “Prosedur” digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam suatu organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman. (Soemohadiwidjojo, 2014)

Prosedur pemasangan sambungan baru adalah tahap kegiatan pelayanan air minum melalui penyambungan perpipaan baru dari jaringan Perumda Air Minum ke tempat calon pelanggan yang dimulai dari tahap pertama yaitu pendaftaran, proses pengajuan, survey, persetujuan Direktur, dan kemudian pemasangan sambungan baru yang diajukan oleh calon pelanggan.

#### **3.1.2. Tujuan SOP atau Prosedur**

SOP dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan rincian standar yang tetap mengenai kinerja para pegawai perusahaan secara berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Tujuan pembuatan SOP (Fatimah, 2016) adalah sebagai berikut :

1. Terciptanya Pekerjaan Yang Konsisten

SOP dibuat agar pegawai mengetahui peraturan dan standar perusahaan, sehingga pegawai tetap menjaga konsistensi kinerja mereka, baik secara tim maupun individual.

2. Adanya Kejelasan Tugas

SOP dibuat agar setiap pegawai mengerti dengan jelas tugas mereka di masing-masing bidang.

3. Adanya Kejelasan Alur

Dengan adanya kejelasan alur maka setiap pegawai dapat memahami tugas, tanggung jawab, dan wewenang mereka dimasing-masing bidang.

#### 4. Orginasasi Terlindungi

SOP dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, pegawai dan seluruh staf didalamnya dari kejahatan atau tindak criminal lainnya yang dapat merugikan organisasi atau unit kerja.

#### 5. Meminimalisir Terjadinya Kesalahan

Meminimalisir terjadinya kesalahan dapat dilakukan organisasi atau unit kerja dengan adanya alur kerja dan kejelasan tugas.

#### 6. Terciptanya Efisiensi Pekerjaan

Dengan adanya SOP sebuah organisasi atau unit kerja mampu menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat

#### 7. Masalah Dapat Teratasi

Selain untuk kejelasan alur dan kejelasan tugas, dibuatnya SOP juga dapat menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

#### 8. Sebagai Media Pertahanan

Banyaknya pihak luar yang ingin mengetahui data dan informasi yang bersifat privat, menjadikan organisasi atau unit kerja harus memiliki SOP yang baku. Dengan adanya SOP yang baku, maka pihak luar tidak mendapatkan akses untuk mengambil informasi dan data pada bagian atau posisi tertentu.

### **3.1.3. Tipe Pemasangan Sambungan Baru**

Pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang memiliki 2 tipe, yaitu :

#### 1. Reguler

Tipe regular merupakan pemasangan sambungan baru secara umum dimana semua masyarakat bisa mendaftar tanpa syarat khusus. Tipe regular ini bisa digunakan untuk rumah tangga, caffe, warung makan, fasilitas umum lainnya seperti mushola, masjid, dan lain-lain. Biaya untuk tipe regular ini merupakan biaya yang dikeluarkan secara pribadi dari pelanggan yang mengajukan pemasangan sambungan baru.

#### 2. MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah)

Tipe MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) merupakan pemasangan sambungan baru dengan syarat khusus. Masyarakat umum tidak bisa mendaftar untuk tipe MBR, karena tipe MBR ini ditujukan untuk masyarakat yang memiliki penghasilan rendah. Biaya untuk pemasangan sambungan baru tipe MBR ini diperoleh dari subsidi PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat). PUPR dibagi menjadi 2 dalam mengalokasikan subsidi tersebut, yaitu yang pertama dialokasikan ke pedesaan biasa di sebut Pamsimas dan yang kedua dialokasikan ke perkotaan yang dikelola oleh Perumda Air Minum untuk tipe ini yaitu MBR.

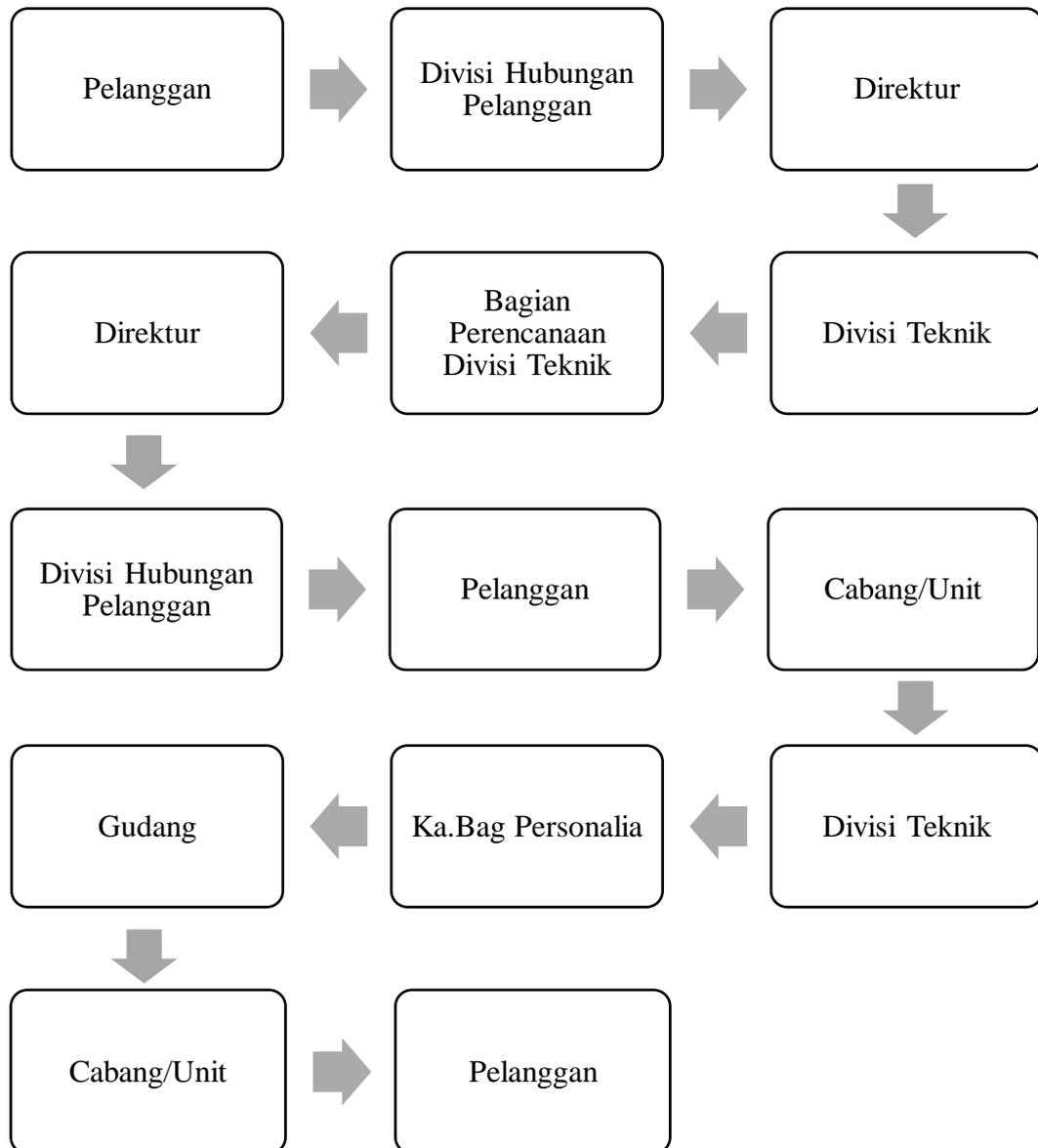
## **3.2. Tinjauan Praktek**

### **3.2.1. Prosedur Pemasangan Sambungan Baru**

Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang memiliki prosedur pemasangan sambungan baru dari tahap awal yaitu pengajuan sampai tahap terakhir yaitu pemasangan. Prosedur pemasangan baru diatur dalam Peraturan Direktur Nomor : 690/076/2016.

Dalam penelitian ini prosedur pemasangan sambungan baru disajikan dalam bentuk bagan dan uraiannya akan dijabarkan atau dijelaskan dalam bentuk kalimat. Pada bagan dijelaskan alur dari tahap pengajuan ke Divisi Hubungan Pelanggan sampai tahap akhir yaitu pemasangan sambungan baru oleh Perumda Air Minum Banyumili Rembang ke pelanggan. Kemudian penjelasan tiap tahapannya berupa kalimat deskriptif.

Dibawah ini adalah bagan prosedur pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang beserta penjelasannya.



Sumber Data : Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang 2016, (Direktur, 2016)

**Gambar 3.2.1. Bagan Prosedur Pemasangan Sambungan Baru Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.**

Prosedur pemasangan Sambungan Baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang :

1. Pelanggan datang ke kantor Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang untuk mengisi blanko permohonan dengan melampirkan fotocopy KTP, fotocopy Kartu Keluarga, dan denah lokasi yang akan dipasang.
2. Blanko permohonan yang telah diisi oleh pelanggan kemudian diserahkan ke bagian Divisi Hubungan Pelanggan.
3. Setelah blanko permohonan diterima kemudian blanko tersebut diajukan ke Direktur untuk persetujuan.
4. Jika Direktur menghendaki atau menyetujui akan dibuatkan memo untuk dilakukan survey di bagian teknik sub bagian perencanaan.
5. Bagian perencanaan Divisi Teknik melakukan survey ke pelanggan.
6. Jika dalam survey Sub Bagian perencanaan menyatakan layak untuk ditindaklanjuti maka yang blanko permohonan pelanggan akan disetujui untuk menentukan RAB (Rencana Anggaran Biaya) yang ditandatangani oleh Sub Bagian Perencanaan dan Kepala Bagian Teknik.
7. RAB yang sudah ditandatangani oleh Kepala Bagian Teknik dan Sub Bagian Teknik kemudian akan diajukan ke Drektur untuk persetujuan dan penandatanganan.
8. RAB yang sudah disetujui dan ditandatangani oleh Direktur kemudian diteruskan ke Divisi Hubungan Pelanggan.
9. Divisi Hubungan Pelanggan akan membuat surat panggilan kepada pelanggan yang bersangkutan untuk melakukan pembayaran.
10. Pelanggan yang bersangkutan membayar sesuai dengan nominal yang sudah ditentukan.
11. Setelah pembayaran selesai dilakukan kemudian akan dilakukan pemasangan kurang lebih 1 minggu dari tanggal pembayaran.
12. Cabang atau unit membuat BPP (Bukti Permintaan dan Pengeluaran) bon barang untuk sambungan baru disertai RAB sambungan baru.
13. KaBag Teknik menandatangani BPP sambungan baru, kemudian meneruskan ke KaBag Personalia untuk dikoreksi.

14. KaBag Personalia mengoreksi dan menandatangani BPP diserahkan ke Bagian Gudang.
15. Bagian Gudang mengeluarkan barang sesuai BPP yang diajukan.
16. Cabang atau Unit menerima dan melaksanakan sambungan baru.
17. Setelah pemasangan dilakukan maka pelanggan sudah dapat menggunakan fasilitas tersebut dan setiap bulan harus membayar tagihan sesuai pemakaian.

Formulir atau surat permohonan pemasangan sambungan baru yang harus diisi pelanggan sudah disediakan oleh Perumda Air Minum Banyumili Rembang. Berikut formulir atau surat permohonan pemasangan baru :



PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG  
**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM**  
**"BANYUMILI"**  
 Jalan Pemuda Km. 3 REMBANG 59216 JAWA TENGAH  
 Telp. (0295) 6998092 Fax. 6998092 Email : pdamrembang@gmail.com



Rembang, ..... 20....

Nomor :

Lampiran :

Perihal : Permohonan Pemasangan  
 Sambungan Air Minum Baru

Kepada Yth :

Direktur PERUMDA AIR MINUM  
 BANYUMILI  
 Kabupaten Rembang  
 di  
 REMBANG

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : .....
2. Alamat rumah : .....
3. Pekerjaan : .....
4. Daya Listrik : ..... watt
5. Jumlah Keluarga : .....
6. Jarak pipa dari rumah : .....
- Ke pipa induk : .....
7. No. HP. : .....

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk menjadi Pelanggan PERUMDA AIR MINUM BANYUMILI Kabupaten Rembang pada alamat tersebut diatas, mengingat sangat pentingnya kebutuhan air bersih dan demi kesehatan dalam kehidupan keluarga sehari-hari, maka dengan ini kami mohon saluran air minum dapat segera dipasang.

Kemudian atas terkabulnya permohonan Kami, sebelumnya kami sampaikan banyak terima kasih.

Petugas Perumda Air Minum Banyumili  
 Kabupaten Rembang

Hormat kami,

.....

.....

Selama proses pengajuan pemasangan sambungan baru ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh calon pelanggan. Peryaratan digolongkan berdasarkan tipe, berikut persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan :

1. Tipe Reguler
  - a. Blanko permohonan pemasangan sambungan baru (di sediakan oleh Perumda Air Minum Banyumili Rembang).
  - b. Fotocopy KTP
  - c. Fotocopy Kartu Keluarga
  - d. Denah Lokasi yang akan dilakukan pemasangan
  - e. Fotocopy atau print out rekening listrik terakhir
2. Tipe MBR syarat khusus yang harus dipenuhi, yaitu :
  - a. Litrik kurang dari 1300 watt
  - b. Rumah tidak bertingkat
  - c. Digunakan untuk rumah tangga bukan untuk fasilitas umum, misal :  
caffe, restoran, tempat ibadah, dan lain-lain.

Kisaran biaya yang harus dibayar oleh calon pelanggan untuk masing-masing tipe berbeda. Untuk tipe Reguler biaya yang harus dibayarkan sebesar Rp.2.400.000 yang merupakan dana pribadi. Sedangkan untuk tipe MBR biaya sebesar Rp.350.000 yang didapat dari subsidi PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat). PUPR dibagi menjadi 2, yang pertama dialokasikan ke pedesaan yaitu Pamsimas. Kemudian yang kedua dialokasikan ke perkotaan yang dikelola oleh Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.

### **3.2.2. Hambatan Pemasangan Sambungan Baru**

Selama proses pemasangan sambungan baru berlangsung ada beberapa hambatan yang kadang dialami oleh Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. Hambatan yang terjadi selama proses pemasangan sambungan baru dari tahap awal sampai akhir sebagai berikut :

1. Ketersediaan air baku yang kurang saat musim kemarau

2. Keterlambatan pemasangan aksesoris dikarenakan barang belum sampai karena ekspedisi overload di hari-hari libur nasional.
3. Akses komunikasi untuk pengaduan pelanggan dengan Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang kurang efektif.

### **3.2.3. Cara Mengatasi Hambatan**

Hambatan selama proses pemasangan sambungan baru sering kali terjadi, baik karena faktor alam maupun dari faktor lainnya. Oleh karena itu Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang melakukan beberapa cara untuk mengatasi hambatan yang kadang terjadi selama proses pemasangan sambungan baru, diantaranya sebagai berikut:

1. Mencari sumber air cadangan

Air baku yang digunakan Perumda Air Minum bersumber dari air permukaan (sungai, waduk/embung, dan danau) dan juga dari air tanah yang memenuhi syarat sebagai air baku untuk air minum. Debit air baku sesuai data internal Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang yaitu sebesar 261,50 liter/detik. Perusahaan menggunakan sistem perpompaan dan gravitasi dalam mengalirkan air baku untuk kebutuhan 13 unit produksi dengan debit sebesar 227,91 liter/detik. Jumlah pengambilan air baku tersebut maksimal sesuai kapasitas terpasang IPA (Instalasi Pengolahan Air) dengan tingkat pemanfaatan yang belum maksimal.

Apabila terjadi kehilangan air baku disalah satu sumber air baku yang biasa digunakan oleh Perusahaan, maka Perusahaan memiliki beberapa sumber air baku yang berpotensi untuk digunakan sebagai sumber air baku antara lain :

- a. Sumber Semen Sale yang berada di Kecamatan Sale dengan kapasitas kurang lebih 400 liter/detik. Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang baru memanfaatkan sebesar 80 liter/detik, sedangkan Surat Ijin Pemanfaatan Air (SIPA) kepada

Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo (BBWSBS) sejumlah 140 liter/detik. Potensi yang masih bisa digunakan sebesar 60 liter/detik.

- b. Embung Panohan yang berada di Kecamatan Gunem dengan kapasitas tampung kurang lebih 1.200.000 m<sup>3</sup>, dan ijin SIPA dari Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juwana (BBWSPJ) sebesar 40 liter/detik.
  - c. Bendung Lodan yang berada di Kecamatan Sarang dengan kapasitas tampung sebesar 5.000.000 m<sup>3</sup>, dan ijin SIPA dari BBWSPJ untuk Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang sebesar 80 liter/detik. Kapasitas tersebut baru dimanfaatkan untuk air baku sebesar 40 liter/detik.
2. Rencana pembuatan sumur dalam untuk air baku di lokasi CAT (Cekungan Air Tanah) di Kecamatan Lasem, Kecamatan Kragan, Kecamatan Pamotan, Kecamatan Gunem, dan Kecamatan Bulu.
  3. Mengusulkan kepada BBWSPJ untuk melakukan pengerukan pada Embung Banyukuwung, Embung Grawan, dan Embung Jatimuda.
  4. Bekerjasama dengan Kepolisian dan Pemerintah Desa setempat untuk melakukan pengamanan jaringan pipa air yang melewati persawahan atau pertanian penduduk.
  5. Menetapkan jadwal pengaturan pemanfaatan air embung untuk kepentingan irigasi dan Perumda Air Minum Banyumili Rembang pada saat musim kemarau.
  6. Menjadwalkan pemesanan barang aksesoris dan lain-lain secara berkala dan dihari lain yang tidak berdekatan dengan libur nasional dan hari-hari besar lainnya.
  7. Pengadaan barang dengan jumlah yang cukup untuk jangka waktu hari pemesanan berikutnya.

8. Membuat suatu aplikasi untuk mempermudah berkomunikasi dengan pelanggan melalui fitur yang ada di aplikasi tersebut, sehingga segala macam keluhan, pengaduan, komplain, pembayaran tagihan, dan informasi lainnya dapat dengan mudah diakses oleh pelanggan dan juga lebih efektif untuk staf perusahaan dalam melayani pelanggan dan memberi segala informasi terbaru mengenai perusahaan.

## **BAB IV PENUTUP**

### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

- a. Prosedur pengajuan pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang sudah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Selama pelaksanaan pengajuan pemasangan baru, survey, sampai pemasangan sudah berjalan sesuai prosedur yang ada.
- b. Ada beberapa hambatan yang dialami oleh Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang seperti debit air yang menurun atau bahkan kehilangan air ketika musim kemarau. Perlu pengembangan lagi kedepannya untuk aplikasi, agar memudahkan pelanggan untuk mendapatkan pemberitahuan dan informasi lainnya. Selain itu memudahkan pelanggan juga dalam membuat pengaduan agar cepat ditanggapi atau direspon oleh perusahaan. Selama perusahaan melayani pelanggan mengenai pemasangan sambungan baru, kendala besar yang dihadapi adalah debit air yang menurun ketika musim kemarau tiba. Bahkan sampai tidak ada debit air ketika musim kemarau berlangsung cukup panjang.
- c. Hambatan yang terjadi selama pemasangan sambungan baru diatasi dengan mencari sumber air cadangan, menggunakan sumber air baku lainnya yang berpotensi dapat digunakan untuk pemasangan sambungan baru. Pengembangan aplikasi sebagai alat komunikasi dengan pelanggan agar lebih efektif.

### 3.2. Saran

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, beberapa saran yang diberikan kepada Perumda Air Minum Banyumili Rembang sebagai berikut :

- a. Diharapkan kedepannya Perumda Air Minum Banyumili dapat menambah dan mencari sumber air baku sebelum musim kemarau berkepanjangan, sehingga proses pemasangan sambungan baru tetap berjalan untuk melayani kebutuhan pelanggan.
- b. Proses pemasangan sambungan baru kedepannya diharapkan dapat dilakukan lebih cepat.
- c. Diharapkan juga aplikasi sudah siap digunakan oleh pelanggan, sehingga memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi apapun yang berkaitan dengan Perumda, dan memudahkan pihak Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang dalam memberikan informasi terbaru kepada pelanggan dengan lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- (KBBI), K. B. (2021, June Friday). *Arti Kata Prosedur*. Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): <https://kbbi.web.id/prosedur>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2020, Desember). *Jumlah Penduduk*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rembang:  
[https://dindikcapil.rembangkab.go.id/data/jumlah\\_penduduk/202002](https://dindikcapil.rembangkab.go.id/data/jumlah_penduduk/202002)
- Direktur. (2013). *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang*. Rembang: Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.
- Direktur. (2016). *Peraturan Direktur Tentang SOP Pemasangan Sambungan Baru*. Rembang: Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.
- Fatimah, F. N. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun SOP (Standart Operating Procedure)*. Jakarta: Quadrant.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (2021, May Tuesday). *Arti Kata Pelaksanaan*. Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online: <https://kbbi.web.id/pelaksanaan.html>
- Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. (2020). *Businessplan Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang*. Rembang: Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.
- Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. (2021). *Jumlah Pelanggan Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang*. Rembang: Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.
- Priharto, S. (2021, January 11). *Pengertian Struktur Organisasi, Fungsi, Jenis dan Faktor Yang Mempengaruhinya*. Retrieved from accurate.id:  
<https://accurate.id/marketing-manajemen/struktur-organisasi/>
- Rembang, P. A. (2019). *Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang*. Rembang: Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standart Operating Procedure)*. Jakarta: Penebar Plus.
- Terry, G. R. (1968). *Principles of Managemen*. Michigan: R.D.Irwin.

Uswatun, L. (2021, April Wednesday). *Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian*. Retrieved from dqlab.id: <https://www.dqlab.id/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Transkrip Hasil Wawancara

#### Transkrip hasil wawancara Prosedur Pengajuan Pemasangan Sambungan Baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang.

##### Identitas Responden

Nama Responden : Ibu Sulastri

Bagian : Kepala Sub. Bag Pelayanan Pelanggan & Pencatat Meter

Tempat Wawancara : Kantor Sub.Bag Pelayanan Pelanggan & Pencatat Meter

Tanggal Wawancara : 19 April 2021

Waktu Wawancara : 14.00

1. Bagaimana prosedur pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Banyumili Rembang?

Jawaban :

- a. Pelanggan datang langsung ke kantor Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.
- b. Pelanggan mengajukan permohonan dengan cara mengisi blanko permohonan yang sudah disediakan Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang
- c. Blanko permohonan yang telah diisi oleh pelanggan kemudian diserahkan ke Perumda Air Minum Banyumili Rembang.
- d. Setelah blanko permohonan diterima kemudian blanko tersebut diajukan ke Direktur untuk persetujuan.
- e. Jika Direktur menghendaki atau menyetujui akan dibuatkan memo untuk dilakukan survey di bagian teknik sub bagian perencanaan.
- f. Bagian perencanaan divisi teknik melakukan survey ke pelanggan.
- g. Jika dalam survey bagian perencanaan menyatakan layak untuk ditindaklanjuti maka yang blanko permohonan pelanggan akan disetujui

untuk menentukan RAB (Rencana Anggaran Biaya) yang ditandatangani oleh sub bagian perencanaan dan Ketua bagian teknik.

- h. Blanko yang sudah ditandatangani oleh Ketua bagian teknik dan sub bagian teknik kemudian akan diajukan kembali ke Drektur untuk perdetujuan dan penandatanganan.
- i. RAB yang sudah disetujui dan ditandatangani oleh Direktur kemudian diteruskan ke Divisi Hubungan Pelanggan.
- j. Divisi Hubungan Pelanggan akan melakukan panggilan kepada pelanggan yang bersangkutan untuk melakukan pembayaran.
- k. Pelanggan yang bersangkutan membayar sesuai dengan nominal yang sudah ditentukan.
- l. Setelah pembayaran selesai dilakukan kemudian akan dilakukan pemasangan.
- m. Setelah pemasangan dilakukan maka pelanggan sudah dapat menggunakannya dan setiap bulan harus membayar tagihan sesuai pemakaian.

**2. Apakah ada tipe atau golongan pemasangan sambungan baru?**

**Jawaban :** Ada, yaitu tipe Reguler dan MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah)

**3. Persyaratan apa saja yang harus dilengkapi oleh pelanggan saat pengajuan pemasangan sambungan baru?**

**Jawaban :** persyaratan pengajuan pemasangan sambungan baru yaitu :

- a. Tipe Reguler :
  1. Blanko permohonan pemasangan sambungan baru
  2. Fotocopy KTP
  3. Fotocopy Kartu Keluarga
  4. Denah Lokasi
  5. Fotocopy atau printout rekening listrik terakhir
- b. Tipe MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) memiliki syarat khusus, yaitu :
  1. Listrik tidak lebih dari 1300 watt

2. Rumah tidak bertingkat
3. Digunakan untuk rumah tangga bukan untuk fasilitas umum

**4. Berapa lama biasanya pemasangan sambungan baru dilakukan setelah pelanggan mengajukan surat pemasangan baru?**

**Jawaban :** Lama pemasangan sambungan baru biasanya kurang lebih satu minggu dari tanggal pembayaran.

**5. Hambatan apa saja yang dialami saat proses pemasangan sambungan baru?**

**Jawaban :** Hambatan yang sering dialami yaitu ketersediaan air baku yang kurang ketika musim kemarau berkepanjangan tiba, tidak jarang juga Perumda kehilangan air baku selama musim kemarau berkepanjangan tiba. hambatan lainnya yaitu akses komunikasi antara Perumda dan pelanggan kurang efektif, terkadang nomor handphone pelanggan tidak aktif, sedangkan aplikasi untuk komunikasi pelanggan sedang tahap perbaikan.

**6. Berapa kisaran biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan?**

**Jawaban :** Kisaran biasa untuk masing-masing tipe berbeda, untuk tipe Reguler kisaran biayanya sebesar Rp.2.400.000 yang berasal dari dana pribadi pelanggan. Sedangkan untuk tipe MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rembang) kisaran biayanya sebesar Rp.350.000 yang diperoleh dari subsidi PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat).

## Lampiran 2 : Dokumentasi Pengumpulan Data

