

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
DI BIDANG DISTRIBUSI PADA PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM TIRTA MUSI UNIT 9 PALEMBANG**



**Diajukan Oleh :  
MARHAMA APRILIANI  
031190055**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja  
Lapangan dan Syarat Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

**PALEMBANG  
2022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA  
LAPANGAN**

**NAMA : MARHAMA APRILIANI**  
**NOMOR POKOK : 031190055**  
**PROGRAM STUDI : D3 SISTEM INFORMASI**  
**JENJANG PENDIDIKAN : DIPLOMA TIGA (D3)**  
**JUDUL : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA  
LAPANGAN DI BIDANG DISTRIBUSI  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM TIRTA MUSI UNIT 9  
PALEMBANG**

**Tanggal : 27 Januari 2022**  
**Pembimbing**

**Mengetahui,**  
**Direktur**

**M. Ridho Ardiansyah, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN : 0208088801**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : MARHAMA APRILIANI  
**NOMOR POKOK** : 031190055  
**PROGRAM STUDI** : D3 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : DIPLOMA TIGA (D3)  
**JUDUL** : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA  
LAPANGAN DI BIDANG DISTRIBUSI  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM TIRTA MUSI UNIT 9  
PALEMBANG

**Tanggal : 27 Januari 2022**

**Tanggal : 27 Januari 2022**

**Penguji 1**

**Penguji 2**

**Rendy A.A. Pratama, S.Kom., M.Kom.**

**Fatmariansi, S.Kom., M.Kom.**

**NUPN : 9902702440**

**NIDN : 0214036903**

**Menyetujui,**

**Direktur**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta menyelesaikan laporan ini tepat waktu. Laporan Kegiatan PKL penulis berjudul “Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Bidang Distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit 9 Palembang”.

Dalam proses pembuatan laporan ini penulis menyadari bahwa terlaksananya kegiatan PKL dan penulisan laporan PKL ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Palcomtech, Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom., selaku Kepala Program Studi D3 Sistem Informasi, Bapak M. Ridho Ardiansyah, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing PKL, Orang tua dan keluarga yang tanpa henti memberikan dukungan serta pihak terkait Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit 9 Palembang.

Penulis berharap Laporan PKL ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dengan segala kelemahan dan kekurangan yang ada. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi.

**Palembang, Januari 2022**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan PKL .....	2
1.3 Manfaat PKL .....	3
1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa .....	3
1.3.2 Manfaat Bagi PDAM .....	3
1.3.3 Manfaat Bagi Akademik .....	3
1.4 Tempat PKL .....	4
1.5 Waktu PKL .....	4
1.6 Teknik Pengumpulan Data .....	4
1.6.1 Metode Wawancara .....	4
1.6.2 Metode Observasi .....	5
1.6.3 Metode Dokumentasi .....	5
<b>BAB II    KEADAAN UMUM TEMPAT PKL</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	7
2.2 Visi dan Misi .....	9
2.3 Struktur Organisasi .....	11
2.4 Tugas dan Wewenang .....	12
<b>BAB III   HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL</b>	
3.1 Pelaksanaan Kerja .....	24
1. Menyusun Berkas Keluhan Pelanggan Kedalam Ordner ...	24
2. Mencatat Keluhan Pelanggan .....	26
3. Memasukkan Nama dan Nomor Pelanggan Kedalam <i>Microsoft Excel</i> .....	27
4. Mencetak Surat Perintah Tugas (SPT) dan Berita Acara ...	27
3.2 Kendala yang Dihadapi .....	28
3.3 Cara Mengatasi Kendala .....	29
3.4 Laporan Kegiatan .....	31

**BAB IV PENUTUP**

	4.1 Simpulan	34
	4.2 Saran .....	35
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....		<b>ix</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>x</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang .....	11
Gambar 3.1 Melubangi Kertas Keluhan Pelanggan.....	25
Gambar 3.2 Menyusun Berkas Keluhan Pelanggan .....	26
Gambar 3.3 Mencatat Keluhan Pelanggan.....	26
Gambar 3.4 Memasukan Nama dan Nomor Pelanggan ke <i>Microsoft Excel</i> .....	27
Gambar 3.5 Surat Perintah Tugas .....	27
Gambar 3.6 Mencetak Surat Perintah Tugas dan Berita Acara.....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Laporan Kegiatan .....	31
----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Permohonan PKL (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Pernyataan Ujian PKL (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Pengajuan Judul PKL (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Balasan Riset (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Penilaian Kerja Mahasiswa PKL (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Penilaian Pembimbing PKL (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Daftar Hadir Mahasiswa PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Konsultasi PKL (*Fotocopy*)
9. Lampiran 9. *Form* Pengajuan Ujian PKL (*Fotocopy*)
10. Lampiran 10. *Form* Revisi Ujian PKL (Asli)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Sumardiono (2016), Praktik Kerja Lapangan adalah proses belajar dari seorang ahli melalui kegiatan dunia nyata. Selain itu, Praktik Kerja Lapangan adalah proses mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan problem nyata di sekitar. Sejalan dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan yang semakin maju, khususnya di bidang Sistem Informasi, diadakannya program Praktik Kerja Lapangan diharapkan dapat melatih mahasiswa untuk bekerja mandiri, mengenal kondisi dan lingkungan kerja sesungguhnya untuk mempersiapkan diri memasuki dunia kerja setelah lulus dari perguruan tinggi (Dini Anggita & Dini Hari Pertiwi, 2022; Fathona & Widyanto, 2021; Fatmariansi & Alfasyah, 2022; Febrianty et al., 2019; Gultom & Effendi, 2022; Handayani & Adelin, 2020; Hartati et al., 2020; Ibrahim & Fatmariansi, 2022; D. Lestari & Triwahyuni, 2021; O. Lestari, 2023; M Andes Fratama & Andri Saputra, 2022; Maida & Hadiwijaya, 2021; Marsolino, 2022; Meilani & Purnama, 2023; Muhammad Rivaldi Saleh et al., 2023; Mutia, 2022; Octafian et al., 2020; Oleh, n.d.; Pitriyani & Hadiwijaya, 2021; Putri et al., n.d., 2021; Putri & Bobby, 2020; Putri & Meilani, 2016; Ramadhan & Octafian, 2022; Romandiansyah, 2022; Setiawan & Yunifa, 2023; Sidik & Purnama, 2023; Sriyeni & Veronica, 2019; Usamah & Setiawan, 2022; Veronica et al., 2023; Wahyuni, 2023; Widyanto, 2015; Widyanto et al., 2021; Woro, 2022; Yanti R, 2022).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang yang bergerak di bidang pengelola air bersih yang berlokasi di Jl. Rambutan Ujung No.1, 30 Ilir. Kec. Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan 30256. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang ini didirikan pada tahun 1929. Air merupakan kebutuhan pokok untuk menjalankan segala aktivitas, karena pentingnya air, kebutuhan air mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak, pengolahan pelayanan air bersih untuk kebutuhan masyarakat (Adelia Pratiwi & Dini Hari Pertiwi, 2022; Adelin, 2016; Agustin, 2023; Akausar & Syaftriandi, 2022; Alan Novi Tomponu, 2016; Albadri & Setiawan, 2023; Albana, 2023; Alfarizi & Pertiwi, 2023; Aprilya, 2023; Dahlia & Hadiwijaya, 2022; Febrianty et al., 2021; Hariny & Triwahyuni, 2022; Hidayat et al., n.d.; Informasi et al., n.d.; Juliansyah & Aprizal, 2021; Kirana & Hartati, 2022; Kusmiati & Effendi, 2019; M Saputra & Mahmud, 2021; Maria Veronica et al., 2018; Marismiati & Hadiwijaya, 2013; Nurcahyo & Yunifa, 2022; Nursintia Nursintia & Dini Hari Pertiwi, 2021; Pangelah & Sugara, 2021; Pernanda, 2023; Pradina & Annisa, 2021; Prasetya & Octafian, 2021; D. Putra et al., 2023; D. Saputra & Purnama, 2021; Sari, 2022; Sri Handayani & Adelin, 2019; Sugara, 2014; Sutabri, 2023; Triando & Pratama, 2021; Utami & Adelin, 2023; Wetter Edman & Göteborgs universitet. Konstnärliga fakultetskansliet., 2011).

PDAM Tirta Musi Palembang di bidang distribusi mempunyai tugas pokok mendistribusikan air dari asalnya (sumber air baku yang sudah diperbaiki kualitasnya) sampai ke pelanggan. Untuk mengantarkan air dari

pengambilan dilakukan dengan pipa transmisi yang di distribusikan kepada pelanggan melalui jaringan distribusi. Untuk memberikan jaminan bahwa air dapat sampai ke pelanggan sesuai dengan kebutuhannya maka bidang distribusi juga bertanggung jawab atas perbaikan jaringan yang rusak. Informasi kerusakan jaringan dapat berasal dari laporan pelanggan dan masyarakat(Adelin et al., 2020; Adelin & Effendi, 2017; AE & Sriyeni, 2022; Anggyta & Hadiwijaya, 2022; Annisa & Setiawan, 2022; Arif & Basuki, 2020; Effendi, Syabirin, et al., 2021; Effendi, Syahrial, et al., 2021; Eriko, 2019; Fatmariansi, 2022; Ferdian, 2022; Fitria & Pratama, 2022; Gerbino & Putri, 2021; Hadiwijaya et al., 2022; Hadiwijaya & Febrianty, 2018; Handayani, 2014; Hastini & Cholil, n.d.; Ikhtiarti et al., 2023; Ismiyanti, 2022; Muhammad Iqbal Fajri & Dini Hari Pertiwi, 2021; Nanda, 2022; Octa Firmansyah & Mahmud Mahmud, 2022; Purnama Zidane, 2022; D. J. Putra & Sriyeni, 2022; Putriani & Hadiwijaya, 2021; Ramadhanti, 2023; A. Saputra et al., n.d.; Satori & octafian, 2023; Wijaya & Hartati, 2022; G. Wulandari & Effendi, 2023; P. Wulandari, 2022; Yansyah & Syafrandi, 2022; Yuniansyah & Handayani, 2023).

Penulis memilih PKL di PDAM Tirta Musi Palembang karena penulis ingin mempelajari dan ikut membantu pihak perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari dan membantu pendataan khususnya di bidang distribusi perbaikan dan pemasangan, serta penulis ingin menerapkan ilmu yang penulis dapat dari Politeknik Palcomtech. Kepala PDAM Tirta Musi Palembang menempatkan penulis di bidang distribusi perbaikan dan pemasangan. Secara singkat kegiatan yang dilakukan penulis di bidang

distribusi ini merupakan kegiatan untuk mengelola data atau pengerjaan pemasangan baru, keluhan pelanggan, dan *house connection* dan membuat surat perintah tugas yang dilakukan di bidang distribusi. Sesuai dengan bidang yang ditempatkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang yaitu bidang distribusi maka penulis memilih judul

**“Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Bidang Distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit 9 Palembang”.**

## **1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Tujuan praktik kerja lapangan di perusahaan daerah air minum antara lain sebagai berikut :

1. Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk membantu pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang dalam pengembangan dan peningkatan mutu pekerjaan khususnya bidang distribusi.
2. Untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan.
3. Mempraktikkan ilmu yang diperoleh di perguruan tinggi dengan menerapkan di dunia kerja.

### **1.3 Manfaat PKL**

#### **1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

1. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman kerja dalam melaksanakan PKL khususnya di bidang distribusi PDAM Tirta Musi Palembang.
2. Mengetahui kegiatan yang ada di bidang distribusi PDAM Tirta Musi Palembang, yaitu bagaimana cara membuat pengelolaan data yang ada di distribusi.
3. Dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama belajar di Politeknik Palcomtech.

#### **1.3.2 Manfaat Bagi Perusahaan Daerah Air Minum Palembang**

1. Membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari di PDAM Tirta Musi Palembang khususnya pada bidang distribusi.
2. Mendapatkan tambahan tenaga kerja sementara.

3. Dapat bertukar ilmu dan ide dengan mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan.

### **1.3.3 Manfaat Bagi Akademik**

Laporan kegiatan PKL yang dibuat diharapkan dapat menambah sumber bacaan di perpustakaan Politeknik Palcomtech. Laporan ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mahasiswa serta bermanfaat untuk proses perkuliahan nantinya, khususnya bagi program studi Sistem Informasi ketika akan membuat laporan kegiatan PKL.

## **1.4 Tempat PKL**

Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit 9 Palembang yang berlokasi di Jl. Mayjen HM Ryacudu, 7 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30256.

## **1.5 Waktu PKL**

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan sejak 22 September 2021 sampai 22 Oktober 2021, yang waktunya dilaksanakan pada hari Senin s.d Jum'at pukul 07.30 WIB s.d 12.00 WIB.

## **1.6 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.6.1 Metode Wawancara**

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2017: 231) mengatakan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam

suatu topik tertentu. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berhadapan secara langsung dengan narasumber, tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.

### **1.6.2 Metode Observasi**

Menurut Silaen (2018:153), observasi adalah kegiatan yang meliputi pemutusan perhatian terhadap suatu objek penelitian dengan menggunakan seluruh indra. Dalam kegiatan ini, dilakukan pencatatan yang sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak atau yang dirasakan indra mengenai gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian. Unsur-unsur yang tampak atau yang dirasakan itu disebut data yang harus diamati dan dicatat.

Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan dengan datang langsung ketempat penelitian yaitu di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang, khususnya di bidang distribusi mulai dari kegiatan untuk mengelola data atau pengerjaan pemasangan baru, keluhan pelanggan, dan *house connection* dan membuat surat perintah tugas yang dilakukan di bidang distribusi.



### **1.6.3 Metode Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2017:240), dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, catatan harian, gambar foto, dan sejarah kehidupan. Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari hasil penelitian berupa foto, video, rekaman suara, dokumen, buku, jurnal, serta berita yang berhubungan dengan faktor pembentuk citra perusahaan.

Dalam metode ini penulis mencari dokumentasi melalui observasi dan juga mencari data-data di praktisi humas setempat, buku, serta melalui internet.

## **BAB II**

### **KEADAAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan PDAM Tirta Musi Palembang**

Perusahaan air bersih kota Palembang didirikan pada tahun 1929 oleh pemerintah Kolonial Belanda yang berlokasi di 3 ilir Palembang dengan nama Palembang Water Leiding (PWL). Pendirian instalasi 1 selesai pada tahun 1933, setelah Indonesia merdeka perusahaan di ambil alih oleh kota madya Palembang seksi teknik air bersih dinas pekerjaan umum kota madya Palembang.

Berdasarkan surat keputusan wali kota madya Palembang pada tanggal 21 agustus 1963 perusahaan air bersih yang melaksanakan produksi dan administrasi. Pada tahun 1976 statusnya berubah berubah menjadi perusahaan air minum (PDAM) Tirta musu Palembang berdasarkan perda kota kota madya daerah tinggkat II Palembang Nomor 1/perda/Huk/1976 tanggal 3 april 1976 dan surat keputusan Gubernur kepala Daerah tingkat I Sumatrera Selatan nomor :20/KTS/IV/1976 tanggal 11 juni 1976.

Berdasarkan peraturan daerah kota Palembang tingkat II Nomor :1/perda/Huk/1967 tanggal 3 april 1976 dan surat keputusan gubernur Kepala daerah singkat I Sumatera Selatan Nomor 20 KPS/IX 1976 Perusahaan air Bersih (PAB) diubah menjadi perusahaan air minum (PDAM) tirta musu Palembang kemudian tanggal 11 juni 1976.status ini disahkan oleh DPRD

tingkat II Palembang telah diundangkan dalam lembaran daerah provinsi tingkat I Sumatra Selatan nomor 13 series D tanggal 2 juni 1976.

Berdasarkan peraturan daerah tersebut diatas PDAM tirta musi Palembang didirikan dengan maksud : "Mengusahakan penyediaan air minum yang sehat dan memenuhi syarat bagi di terapkan struktur organisasi maka masing-masing karyawan dapat berkerja sama pada setiap bagian-bagian dan mengetahui tugas yang harus dilaksanakan pada bagiannya. Serta memberikan adanya tanggung jawab dan wewenang baik *secara horizontal, diagonal, dan vertical* didalam suatu perusahaan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikelola oleh Pemerintah Kota Palembang yang beralamat di Jalan Rambutan Ujung No.01, Kecamatan Ilir Barat II, Palembang, Sumatera Selatan. PDAM Tirta Musi Palembang mempunyai tiga (3) sumber air baku (INTAKE) yang terletak di Karang Anyar, Ogan dan Ilir. Dari ketiga sumber itu, dialirkan lagi ke beberapa Instalasi Pengolahan Air (IPA) yakni IPA 3 Ilir, IPA Rambutan, IPA Borang, IPA Poligon, IPA Ogan dan IPA Karang Anyar. Dari semua Instalasi Pengolahan Air tersebut bisa memproduksi air bersih sekitar 26.000 m<sup>3</sup> per hari dan 780.000 m<sup>3</sup> air bersih per bulannya. Air yang telah diolah menjadi air bersih itu nantinya akan didistribusikan langsung ke pelanggan (*PERDA-5-2013.*)

Sebagai perusahaan yang memberikan jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi

pada keuntungan, melainkan lebih berorientasi terhadap mutu pelayanan yang berkualitas, maupun menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berbau dan tidak berwarna), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Tirta Musi Kota Palembang dapat mempertahankan diri, dan di masa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki *performance* yang dapat dipercaya dan dapat dibanggakan oleh masyarakat Kota Palembang.

## **2.2 Visi dan Misi**

Perusahaan daerah air bersih unit 9 Palembang memiliki sebuah Visi dan Misi yang ingin dicapai, antara lain:

### **2.2.1 Visi**

Menjadi Perusahaan *Smart Happy* yang unggul dalam penyediaan air minum di Indonesia.

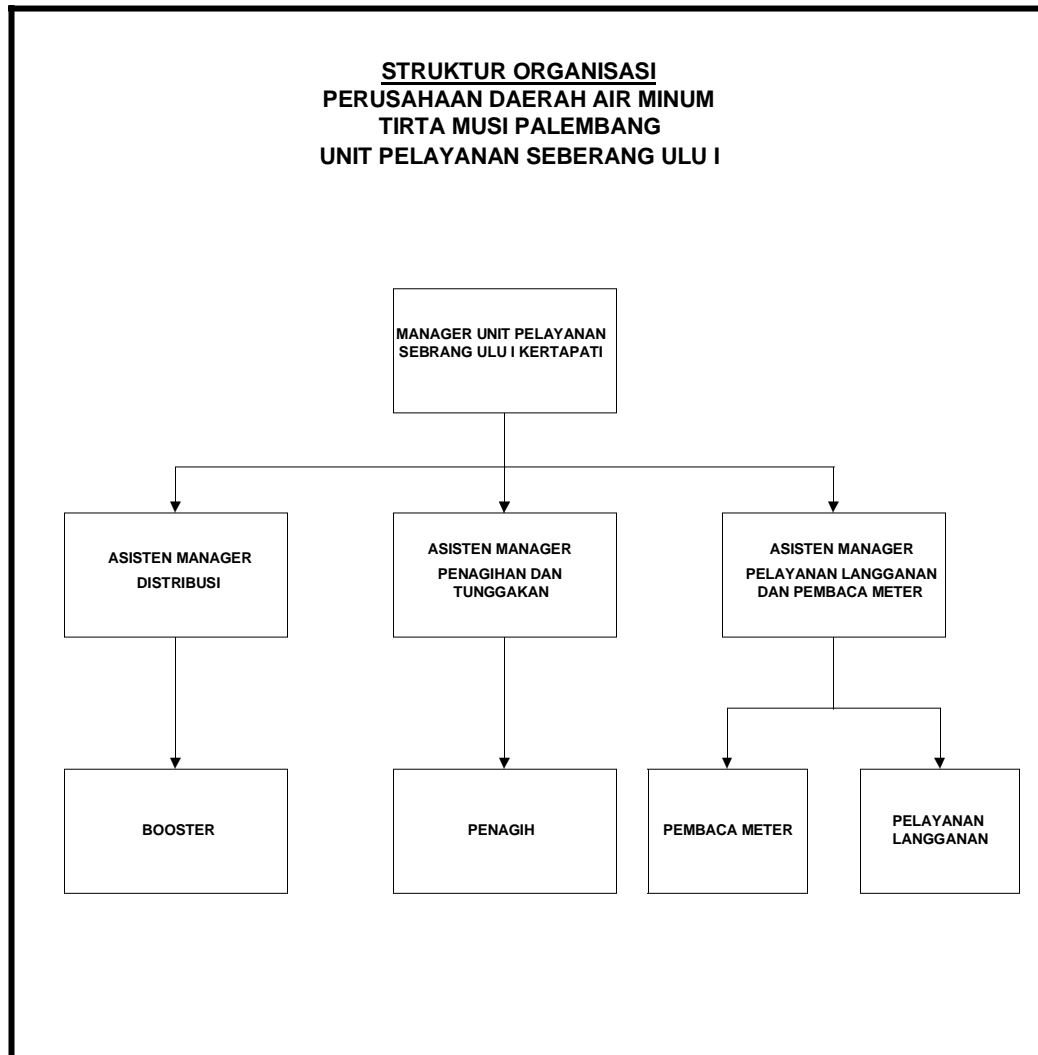
### **2.2.2 Misi**

1. Menjadi penyedia air minum yang handal berprinsip pada pelayanan 4K (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan Keterjangkauan) serta GCG (*Goog Corporate Governance*).
2. Mengintegrasikan semua informasi produksi, distribusi, pelayanan dan sumber daya dalam pengembangan transformasi teknologi digital sebagai sumber kekuatan perusahaan.
3. Mengutamakan kepuasan/kebahagian pelanggan dengan pelayanan yang lancar, aman, cukup, teratur, dan bertanggung jawab sehingga menjadi kebanggaan masyarakat dan pemerintah.

4. Mampu memberikan kesejahteraan dan kebahagiaan terbaik secara berkelanjutan bagi karyawan dan menjadi tempat memperluas wawasan pengetahuan dan keterampilan tentang penyediaan air minum dalam upaya pengembangan diri yang lebih kreatif dan inovatif dengan teknologi tepat guna, efisien, dan terintegritas, berbasis sumber daya dan kearifan lokal.

### **2.3 Struktur Organisasi**

Berikut ini adalah struktur organisasi PDAM Tirta Musi Palembang.



Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang (2021)

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang**

## 2.4 Uraian Tugas Wewenang

Berikut ini adalah pembagian tugas dan wewenang berdasarkan struktur organisasi yang sudah ada:

### A. Manager Unit Pelayanan

Manager unit pelayanan bertanggung jawab dalam mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan wilayah pelayanan cabang baik secara umum dan teknik dalam pelaksanaan kegiatan operasional sesuai ketentuan yang berlaku. pelayanan pelanggan, pembacaan meter dan pengelolaan rekening, pengendalian pendapatan, pengendalian *losses* pemutusan/ penyambungan dan penertiban, pemeliharaan operasi distribusi dan pengendalian konstruksi distribusi, melaksanakan administrasi dan keuangan, serta membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan *Good Corporate Governance*.

Tugas jabatan Manager Unit Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinir kegiatan Produksi dan Perawatan, Distribusi, Perencanaan dan Pengawasan, pemasaran, administrasi Umum, keuangan, Hubungan Langgan, dan lainnya penyampaian informasi atas kebijakan PDAM untuk eksternal dan internal.
2. Memonitor dan mengendalikan kegiatan operasional administrasi umum dan teknik semua unit di cabang.
3. Mengkoordinir penyelesaian pengaduan dari masyarakat/ pelanggan sesuai peraturan yang berlaku.

4. Mengkoordinir kegiatan survei, baik jaringan lama/baru, sambungan langganan, pemutusan, pembukaan, dan kepuasan pelanggan.
5. Mengkoordinir kegiatan penurunan tingkat kehilangan air, pemerataan tekanan dan pengaliran kepada pelanggan.
6. Mengevaluasi semua kegiatan dan menjalankan SOP serta melakukan penghitungan efisiensi serta mempertanggung jawabkan seluruh biaya operasional cabang.
7. Mengelola SDM, keuangan serta aset/ inventaris perusahaan di lingkungan kerjanya.
8. Melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas-tugas supervisor dan asisten manager.
9. Mengatur, mengendalikan dan melaksanakan administrasi umum dan mengatur fungsi pelayanan.

Wewenang sebagai seorang Manajer Unit Pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan pekerjaan masing-masing sub Bagian Unit Layanan.
2. Memberikan persetujuan/menolak pengajuan usulan atas biaya-biaya dalam pelaksanaan kegiatan operasional. Bagian Unit Layanan.
3. Memberikan rekomendasi/ penilaian atas kinerja pegawai di Bagian Unit Layanan.
4. Memberikan keterangan/ informasi tentang produk dan kegiatan pelayanan PDAM kepada Media Massa melalui Humas PDAM.



## **B. Asisten Manager Distribusi**

Asisten manager distribusi mengkoordinir, mengelola, memelihara, monitoring dan evaluasi, seluruh sistem transmisi distribusi (kondisi jaringan perpipaan transmisi air baku, transmisi air bersih, pengaliran air, kualitas air pelanggan, pemeliharaan meter air, kondisi sambungan langganan, pengaduan dan SDM transmisi distribusi.

Jabatan sebagai seorang Asisten manager distribusi mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Memimpin Bagian Transmisi Distribusi.
2. Menyusun rencana kerja Bagian Transmisi dan Distribusi Pusat.
3. Mengkoordinir dan mengendalikan, pemantauan tugas-tugas seluruh kegiatan dalam pengelolaan sistem transmisi distribusi.
4. Mengkoordinir dan mengendalikan kegiatan monitoring, pemeliharaan, perbaikan dan penggantian pipa transmisi, distribusi, retikulasi, meter air, jembatan pipa termasuk perlengkapan mekanikal dan elektrikal.
5. Mengkoordinir penyelenggaraan pemasangan jaringan perpipaan yang dilaksanakan oleh PDAM maupun pihak ketiga.
6. Mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan pemutusan saluran air minum pelanggan dan non pelanggan yang bermasalah.
7. Evaluasi penggunaan biaya operasional di Bagian Transmisi & Distribusi agar menjadi efisien dan efektif.
8. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur Teknik.

Wewenang sebagai seorang Asisten manager distribusi, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan persetujuan atas tindakan-tindakan preventif maupun kuratif yang akan diambil dalam rangka pelaksanaan tugas di Bagian Transmisi & Distribusi atas dasar persetujuan Direksi.
2. Mengusulkan jenis spesifikasi teknis meter air dan peralatan lainnya yang akan dipergunakan oleh pelanggan sesuai peruntukannya.
3. Menandatangani Surat Perintah Kerja (SPK) untuk pelaksanaan pekerjaan dibagian Transmisi distribusi.
4. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan rencana pekerjaan pada masing-masing unit kerja di Bagian Transmisi & Distribusi.
5. Memberikan persetujuan atas biaya-biaya dalam pelaksanaan kegiatan operasional Bagian Transmisi & Distribusi.
6. Memberikan rekomendasi/penilaian atas kinerja pegawai di Transmisi & Distribusi.

### **C. Asisten Manager Penagihan dan Tunggakan**

Asisten Manager Penagihan dan Tunggakan membantu kepala bagian Bagian Pelayanan dan Penagihan dalam pengendalian kegiatan penagihan rekening air dan non air serta mengendalikan tunggakan. Menjalankan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memimpin Seksi Penagihan sejalan dengan peraturan perusahaan untuk mencapai tujuan/sasaran yang telah ditentukan. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan pengelolaan penerimaan rekening air dan non air.

Mengurus perencanaan, merumuskan dan kebijakan strategis yang menyangkut penagihan. Mengurus penagihan piutang pelanggan dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pengelolaan pengendalian piutang usaha. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan pencairan/ penagihan piutang usaha dengan pendekatan persuasif dan upaya lainnya.

Jabatan sebagai seorang Asisten Manager Penagihan dan Tunggakan mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran di Seksi Penagihan.
2. Mengirim surat pemberitahuan kepada pelanggan yang menunggak.
3. Menyelenggarakan kegiatan administrasi penagihan rekening air dan non air.
4. Monitoring surat tagihan yang sudah dikirim.
5. Memonitor hasil penagihan setiap hari dan membuat daftar rekapitulasi hasil tagihan setiap hari (hasil tagihan loket maupun dari vendor).
6. Melakukan sinkronisasi data hasil tagihan (loket maupun vendor setiap hari).
7. Membuat strategi-strategi penagihan dalam upaya pencapaian target penagihan.
8. Menerima setoran rekening non air yang meliputi biaya-biaya pemasangan sambungan baru, biaya administrasi dan lain-lain, untuk disetorkan kembali ke Seksi Keuangan dan Aset (Bendahara Rutin PDAM).
9. Membuat daftar laporan yang berhubungan dengan penagihan rekening air dan non air (LPP, rekap LPP, rekap setoran lainnya).

10. Menerima dan membuka email hasil laporan penerimaan penagihan (LPP) vendor untuk sinkronisasi data hasil penjualan dari pihak vendor.

11. Menyiapkan data monitoring pelanggan data yang mencicil di loket PDAM.

Wewenang sebagai seorang Asisten Manager Penagihan dan

1. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan rencana pekerjaan masing-masing unit kerja di Penagihan dan Tunggakan.

2. Memberikan keringanan pembayaran rekening air pelanggan dalam bentuk angsuran atas persetujuan yang diatur oleh Direksi.

3. Memberikan persetujuan atas biaya dalam pelaksanaan kegiatan operasional di Penagihan dan Tunggakan.

#### **D. Asisten Manager Pelayanan Pelanggan Dan Pembaca Meter**

Asisten Manager Pelayanan Pelanggan Dan Pembaca Meter Membantu Manager Unit Wilayah dalam memimpin, mengelola dan mengendalikan kegiatan dibidang pelayanan dan pembaca meter mencakup kegiatan merencanakan pelayanan, dan pembacaan meteran pelayanan wilayah. Mengurus perencanaan, merumuskan dan kebijakan strategis yang menyangkut pelayanan pelanggan dan pembacaan meteran.

Jabatan sebagai seorang Asisten Manager Pelayanan Pelanggan Dan Pembaca Meter mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran fungsi baca meter dan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai pedoman kerja.
2. Mengkoordinir pembacaan dan pencatatan meter air sesuai hari pembacaan, menyusun jadwal pembacaan dan rute jalan, kompleks, lokasi dan lainnya.
3. Melaksanakan manajemen baca meter.
4. Memantau pembuatan dan pemeliharaan Rute Baca Meter (RBM) yang dilakukan oleh outsourcing baca meter.
5. Menggerakan, melaksanakan dan mengevaluasi pembacaan meter yang dilakukan oleh PDAM.
6. Menganalisis pelaksanaan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter yang dilakukan oleh outsourcing baca meter.
7. Memantau dan menganalisis pelayanan, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan sambungan PDAM.
8. Memantau penerimaan pembayaran pelanggan, penyambungan sementara, biaya perubahan, tagihan susulan dan biaya lainnya.

Wewenang sebagai seorang Asisten Manager Pelayanan Pelanggan Dan Pembaca Meter, yaitu sebagai berikut:

1. Melaksanakan proses pelaksanaan penerbitan dan pengendalian Perintah Kerja (PK) dan Surat Perintah Kerja (SPK)

2. Memimpin bagian Pelayanan Pelanggan dan Pembaca Meter.
3. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan pekerjaan masing-masing sub bagian hubungan langganan dan pembaca meter.
4. Memonitor dan mengendalikan kegiatan operasional pembacaan *water* meter sambungan langganan dan menyampaikan sesuai kondisinya.

#### **E. BOOSTER**

Seorang *Booster* adalah orang yang bertugas secara langsung dalam teknis dan mengelola sistem pengaliran air (melalui pipa transmisi, reservoir, pipa distribusi, pipa retikulasi lainnya). Memastikan mengalirkan air secara berkesinambungan secara terus menerus selama 24 jam/hari baik melalui sistem perpipaan. Menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul di Bagian Transmisi & Distribusi baik internal dan eksternal. Melakukan pembinaan sumber daya manusia di Bagian Transmisi & Distribusi. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan

Jabatan sebagai seorang *Booster* mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Mendata kondisi jaringan pipa transmisi, *reservoir*, pipa distribusi dan pipa retikulasi per zona pelayanan.
2. Melakukan perbaikan sistem pengaliran air dan pemeliharaan pipa transmisi, *reservoir*, pipa distribusi dan pipa retikulasi termasuk perlengkapannya secara terus menerus untuk seluruh zona pelayanan.

3. Mengatur dan mencatat pengaliran, tekanan air pada sistem distribusi serta memeriksa secara rutin *valve*, air *valve*, hidran kebakaran, dan perlengkapan pendukung lainnya.
4. Mengawasi pelaksanaan pemasangan pipa transmisi, pipa distribusi, pipa retikulasi dan peralatan pendukung lainnya.
5. Mendata/ meng-*update* panjang pipa terpasang berikut peralatan penunjang lainnya.

Wewenang sebagai seorang *Booster*, yaitu sebagai berikut:

1. Menghentikan pengaliran air pelanggan sementara waktu untuk melakukan perbaikan, pengoneksian, pemeliharaan jaringan dengan berkoordinasi dengan bagian terkait.
2. Mengatur pengaliran air untuk pemerataan pengaliran kepada pelanggan.
3. Melakukan tindakan yang dianggap perlu dalam pelaksanaan kegiatan operasional dan memberikan rekomendasi dalam hal terjadinya kondisi-kondisi yang memerlukan penanganan segera.

## **F. PENAGIH**

Seorang Penagih adalah orang yang bertugas secara langsung dalam melaksanakan pengelolaan penagihan rekening air minum dan non air lainnya terhadap pelanggan sehingga dapat meningkatkan penerimaan kas perusahaan. Menyelesaikan permasalahan – permasalahan yang timbul di Sub Bagian Penagihan.

Jabatan sebagai seorang Penagih mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan penagihan rekening air dan non air.
2. Menyusun laporan hasil penagihan rekening dan non air
3. Menyampaikan daftar pelanggan yang harus dilakukan penutupan dan pembukaan kebagian sambungan dan penyegelan.
4. Menjalin kerjasama dengan pihak eksternal dalam rangka penagihan rekening air dan non air.

Wewenang sebagai seorang Penagih, yaitu sebagai berikut:

1. Mengirimkan rekening tagihan rekening air ke pelanggan potensial.
2. Menerbitkan surat penagihan tunggakan rekening pelanggan.
3. Mengusulkan untuk menerima atau menolak kerjasama dengan pihak penagihan eksternal.

#### **G. PEMBACA METER**

Seorang Pembaca Meter adalah orang yang bertugas melakukan kegiatan pembacaan dan pencatatan meter air serta pengelolaan rekening pelanggan.

Jabatan sebagai seorang Pembaca Meter mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan atas pembacaan dan pencatatan meter air.
2. Melaksanakan koreksi dan menetapkan pemakaian air pelanggan berdasarkan hasil cek pembacaan akhir akibat ganti meter, kondisi meter air, tutupan dan bukaan.
3. Menetapkan data riil pemakaian air pelanggan sesuai angka meter yang sesungguhnya.



4. Menjamin ketepatan pembacaan meter air pelanggan.

Wewenang sebagai seorang Penagih, yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan status dan hasil akhir pembacaan meter.
2. Memberikan rekomendasi/ penilaian atas kinerja staf pegawai di Sub Bagian Pembaca Meter.

#### **H. PELAYANAN LANGGANAN**

Seorang Pelayanan Langgan adalah orang yang bertugas kegiatan hubungan langganan, pemasaran dan pembacaan water meter pelanggan serta menyampaikan informasi hubungan langganan baik eksternal dan internal. Melaksanakan pengawasan dan evaluasi kegiatan pelayanan kepada pelanggan.

Jabatan sebagai seorang Pelayanan Langgan mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan administrasi dan pengendalian dalam hal penerimaan sambungan baru, memberikan informasi atas perubahan status pelanggan serta menampung dan menyelesaikan permasalahan Langgan.
2. Memasukan/mengupdate data-data pelanggan pada sistem informasi pelanggan dan billing/ program yang tersedia.
3. Mengontrol/mengevaluasi penggunaan biaya operasional di Sub Bagian Hubungan Langgan agar menjadi efisien dan efektif.
4. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Langgan.

Wewenang sebagai seorang Pelayanan Langgan, yaitu sebagai berikut:

1. Menerima atau menolak permohonan pemasangan sambungan baru pelanggan dengan memperhatikan persyaratan teknis dan administrasi.
2. Memberikan rekomendasi keringanan pembayaran rekening dalam bentuk angsuran atas persetujuan atasan langsung dan direksi sesuai aturan yang berlaku.
3. Memberikan keterangan/ informasi tentang kegiatan pelayanan PDAM kepada Pelanggan.

## **BAB III**

### **HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja**

Dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama lebih kurang 30 hari, penulis ditempatkan di bagian Distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Palembang. Distribusi memiliki tugas melaksanakan dan mengordinasikan pelaksanaan pada distribusi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Palembang. Tugas pokok distribusi yaitu memberikan pelayanan memperbaiki kerusakan, memasang baru meteran pelanggan PDAM, dan keluhan pelanggan PDAM.

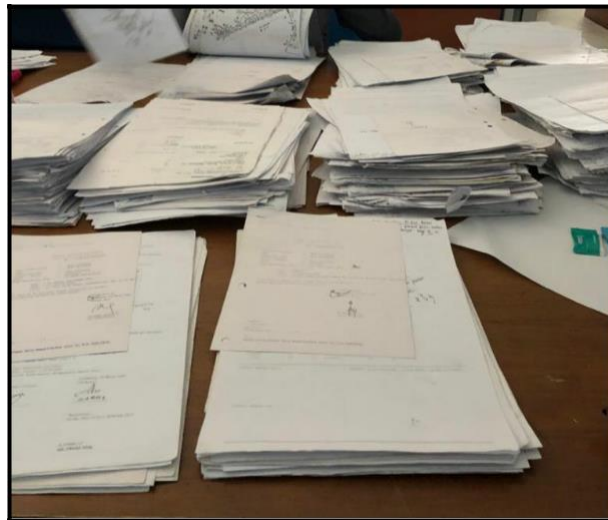
Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan sejak tanggal 22 september 2021 sampai dengan 22 oktober 2021, kegiatan PKL rutin dilakukan dari hari senin sampai jum'at. Penulis melakukan pekerjaan yang sifatnya membantu kegiatan yang ada pada bagian distribusi jenis pekerjaan yang dilakukan diantara berikut.

##### **1. Menyusun Berkas Keluhan Pelanggan Kedalam Ordner**

Penulis diberikan tugas untuk menyusun berkas keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang sesuai dengan tanggal, bulan, dan tahun.

Adapun langkah-langkah dalam menyusun berkas keluhan pelanggan kedalam ordner adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum dimasukkan kedalam ordner penulis harus melubangi kertas-kertas berkas keluhan pelanggan tersebut agar bisa dimasukkan kedalam ordner.



**Gambar 3.1 Melubangi Kertas Keluhan Pelanggan**

- b. Penyusunan berkas keluhan pelanggan, setelah kertas-kertas dilubangi selanjutnya penulis menyusunnya sesuai dengan tanggal kemudian memasukkannya kedalam ordner. Setelah selesai dimasukkan selanjutnya ordner tersebut disimpan didalam lemari arsip yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Palembang.

Menurut Muhammad Rustam (2014), Arsip merupakan memori korporat bagi organisasi yang menciptakannya dan memberikan bukti bagi tindakan, keputusan dan komunikasi serta merupakan bahan akuntabilitas dari instansi yang memilikinya.



**Gambar 3.2 Menyusun Berkas lama Keluhan Pelanggan**

## **2. Mencatat keluhan pelanggan**

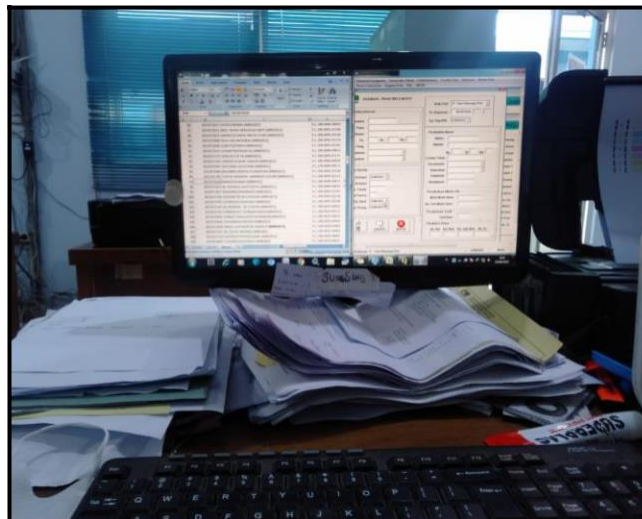
Penulis ditugaskan untuk mencatat keluhan pelanggan yang telah dikerjakan di buku keluhan pelanggan, penulis mencatat pada kolom pertama nomor pelanggan, kolom kedua keluhan pelanggan, kolom ketiga tanggal. Keluhan pelanggan tersebut biasanya seperti kebocoran, air keluar kecil, meteran tertimbun, meteran berembun, dan posisi meteran tidak sesuai.



**Gambar 3.3 Mencatat Keluhan Pelanggan**

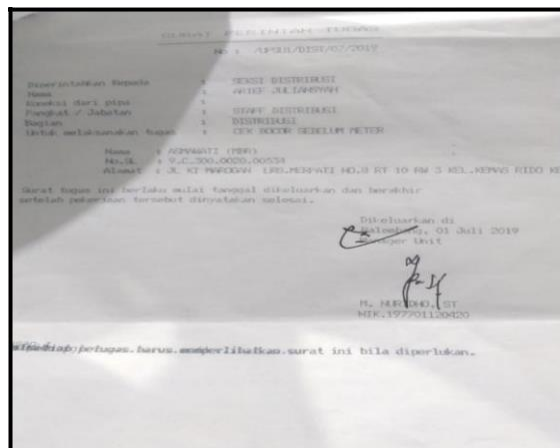
### 3. Memasukan Nama dan Nomor Pelanggan Kedalam *Microsoft Excel*

Penulis diberikan kertas nama-nama dan nomor pelanggan MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Palembang, kemudian penulis memasukan nama-nama dan nomor pelanggan MBR tersebut kedalam *Microsoft Excel*, kemudian *file* tersebut akan disimpan sebagai arsip.



**Gambar 3.4 Memasukan Nama dan Nomor Pelanggan ke *Microsoft Excel***

### 4. Mencetak Surat Perintah Tugas (SPT) dan Berita Acara



**Gambar 3.5 Surat Perintah Tugas**

Menurut Laksmi (2015), Surat adalah salah satu sarana komunikasi dalam bentuk tertulis atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pihak pengirim ke pihak penerima. Pada kegiatan ini penulis diberikan tugas untuk mencetak Surat Perintah Tugas (SPT) dan Berita Acara di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL), setelah dicetak kemudian akan di serahkan kepada Staff distribusi.



**Gambar 3.6 Mencetak Surat Perintah Tugas dan Berita Acara**

### **3.2 Kendala Yang Dihadapi**

Penulis berusaha agar pekerjaan yang diberikan dapat selesai dengan hasil yang maksimal dan tepat waktu. Namun dalam pelaksanaannya tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat. Beberapa kendala yang dihadapi baik yang berasal dari dalam diri penulis maupun pihak-pihak lain.

Adapun kendala-kendala yang penulis hadapai yaitu :

#### **1. Pencatatan Keluhan Pelanggan**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang dalam pencatatan keluhan pelanggan masih menggunakan buku keluhan pelanggan atau masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dan tenaga untuk pengisiannya, serta sering terjadinya kesalahan penulisan, karena kolom-kolom yang ada di buku keluhan pelanggan terlalu kecil sehingga mengakibatkan sering terjadinya kesalahan dalam penulisan, sedangkan buku keluhan pelanggan harus rapi dan tidak boleh adanya coretan.

## **2. Mencetak Surat Perintah Tugas (SPT) dan Berita Acara**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang dalam mencetak Surat Perintah Tugas (SPT) dan Berita Acara sering terjadi *error* pada saat akan *login* kedalam aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL), sering terjadinya *error* dikarenakan banyak *user* yang menggunakan aplikasi tersebut.

## **3. Menyusun Berkas Keluhan Pelanggan**

Penulis pada saat menyusun berkas keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang kemudian disimpan kedalam lemari arsip, ordner yang terdapat didalam lemari arsip tersebut tidak tersusun sesuai dengan abjad, hal ini tentunya dapat memperlambat pekerjaan pada saat akan mencari arsip keluhan pelanggan yang di butuhkan.



### **3.3 Cara Mengatasi Kendala**

Solusi dalam mengatasi kendala ini, penulis harus berinisiatif dalam menghadapi suatu kendala atau masalah yang ada sehingga kendala dapat terselesaikan dengan cepat, dengan cara mencari atau mengingat masalah serupa yang pernah terjadi dengan sifat dan aturan cara penyelesaiannya. Berikut adalah cara yang dilakukan penulis dalam menghadapi kendala yang ditemui di tempat Praktik Kerja Lapangan.

#### **1. Solusi Pencatatan Keluhan Pelanggan**

Solusi untuk mengatasi kendala yang ada di bidang distribusi dalam mencatat keluhan pelanggan yang masih menggunakan sistem pencatatan menggunakan buku, sehingga membutuhkan waktu untuk pencatatan keluhan pelanggan, untuk mempermudah bidang distribusi dalam pencatatan keluhan pelanggan penulis menyarankan bidang distribusi untuk pencatatan keluhan pelanggan menggunakan *Microsoft Excel*, hal ini tentunya dapat mempermudah bidang distribusi dalam pencatatan keluhan pelanggan serta dapat mempermudah dalam mencari arsip keluhan pelanggan yang dibutuhkan.

#### **2. Solusi Mencetak Surat Perintah Tugas (SPT) dan Berita Acara**

Solusi untuk mengatasi kendala yang di bidang distribusi pada saat mencetak Surat Perintah Tugas (SPT) dan Berita Acara menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL) yang sering terjadinya eror pada saat akan *login*, untuk menghindari *error* pada saat

*login* sebaiknya menggunakan aplikasi tersebut pada saat pegawai sedang tidak ramai memakainya.

### 3. Menyusun Berkas Keluhan Pelanggan

Solusi untuk mengatasi kendala pada ordner keluhan pelanggan di lemari arsip yang tersusun tidak sesuai abjad, sebaiknya pihak PDAM Tirta Musi Palembang khususnya di bidang distribusi untuk menyusun ordner keluhan pelanggan sesuai dengan abjad, hal ini tentunya dapat mempermudah dan mempercepat pada saat akan mencari arsip keluhan pelanggan.

#### 3.4 Laporan Kegiatan

Berikut merupakan Tabel Laporan Kegiatan penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Palembang.

**Tabel 3.1 Laporan Kegiatan**

No	Hari/ Tanggal	Laporan Kegiatan	Jam Datang	Jam Pulang
1	Rabu, 22-09-2021	Pengenalan karyawan dan tempat-tempat di perusahaan dan merapikan map ordner di lemari	07.30 WIB	12.00 WIB
2	Kamis, 23-09-2021	Pengenalan system bagian distribusi, diajarkan cara memakai aplikasi yang ada disana	07.30 WIB	12.00 WIB
3	Jumat, 24-09-2021	Menyusun berkas lama surat perintah tugas yang lama di susun sesuai tahun lalu di masukan di dalam lemari	07.30 WIB	11.30 WIB
4	Senin, 27-09-2021	Memasukan nomor dan nama pelanggan Mbr kedalam excel biasanya satu hari bisa kurang lebih 300 lembar	07.30 WIB	12.00 WIB
5	Selasa, 28-09-2021	Memasukan nomor dan nama pelanggan Mbr kedalam excel biasanya	07.30 WIB	12.00 WIB

No	Hari/ Tanggal	Laporan Kegiatan	Jam Datang	Jam Pulang
		satu hari bisa kurang lebih 300 lembar		
6	Rabu, 29-09-2021	Mencatat keluhan pelanggan di dalam buku yang ada disana dan membantu merapikan berkas-berkas keluhan pelanggan	07.30 WIB	12.00 WIB
7	Kamis, 30-09-2021	Memindahkan foto meteran dan foto bangunan dari aplikasi Pdam ke word lalu di pirnt setelah itu foto meteran dan foto bangunan digunting dan di temple di kertas surat perintah tugas	07.30 WIB	12.00 WIB
8	Jumat, 01-10-2021	Membuat surat perintah tugas (spt) dan berita acara setelah itu membantu karyawan disana	07.30 WIB	11.30 WIB
9	Senin, 04-10-2021	Menginput data Mbr ke dalam excel, kemudian membantu memisahkan berkas-berkas yang tidak terpakai	07.30 WIB	12.00 WIB
10	Selasa, 05-10-2021	Memindahkan foto meteran dan foto bangunan dari aplikasi Pdam ke word lalu di pirnt setelah itu foto meteran dan foto bangunan digunting dan di temple di kertas surat perintah tugas	07.30 WIB	12.00 WIB
11	Rabu, 06-10-2021	Melihat karyawan membaca peta dan membantu mengeprint peta itu sampai selesai	07.30 WIB	12.00 WIB
12	Kamis, 07-10-2021	Membuat surat perintah tugas (spt) dan berita acara, lalu membantu menempelkan foto meter dan foto bangun di kertas surat perintah tugas (spt) yang sudah dibikin	07.30 WIB	12.00 WIB
13	Jumat, 08-10-2021	Merapikan berkas-berkas keluhan pelanggan dan membantu karyawan merapikan berkas-berkas yang tidak di pakai lagi	07.30 WIB	11.30 WIB
14	Senin, 11-10-2021	Mencari nomor pelanggan di aplikasi pdam dan dilihat keluhanya, dan membantu membuat surat perintah tugas (spt) dan berita acara	07.30 WIB	12.00 WIB
15	Selasa, 12-10-2021	Mengarsipkan berkas pasang baru pelanggan yang telah terpasang dan membantu mencari berkas-berkas yang hilang	07.30 WIB	12.00 WIB
16	Rabu, 13-10-2021	Merapikan berkas-berkas keluhan pelanggan dan membolonggi kertas	07.30 WIB	12.00 WIB

No	Hari/ Tanggal	Laporan Kegiatan	Jam Datang	Jam Pulang
		lalu di masukan kedalam order lalu disusun di lemari		
17	Kamis, 14-10-2021	Mencari nama dan nomor pelanggan Mbr di aplikasi pdam lalu di tandai sampai selesai	07.30 WIB	12.00 WIB
18	Jumat, 15-10-2021	Membuat surat perintah tugas (spt) dan berita acara dan menyetak foto meter dan bangunan	07.30 WIB	11.30 WIB
19	Senin, 18-10-2021	Menginput keluhan pelanggan dan mengecek keluhan pelanggan yang sudah di usul	07.30 WIB	12.00 WIB
20	Selasa, 19-10-2021	Memindahkan foto meteran dan foto bangunan dari aplikasi Pdam ke word lalu di pirnt setelah itu foto meteran dan foto bangunan digunting dan di temple di kertas surat perintah tugas	07.30 WIB	12.00 WIB
21	Rabu, 20-10-2021	Membuat surat perintah tugas (spt) dan berita acara	07.30 WIB	12.00 WIB
22	Kamis, 21-10-2021	Dokumentasi tempat pkl dan membantu menulis keluhan pelanggan	07.30 WIB	12.00 WIB
23	Jumat, 22-10-2021	Perpisahaan dengan seluruh karyawan PDAM tirta musi unit 9 Palembang	07.30 WIB	11.30 WIB

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Simpulan**

Dengan adanya kegiatan Praktik kerja Lapangan ini, dapat penulis simpulkan bahwa kegiatan ini sangat bermanfaat untuk penulis mendapatkan banyak pengalaman kerja dan bermanfaat untuk menunjang karir penulis kedepannya. Selama kurang lebih satu bulan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Manfaat yang di dapatkan penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PDAM Tirta Musi Palembang khususnya di bidang distribusi penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan yang mungkin tidak didapatkan dalam proses belajar di kampus.
2. Dengan menggunakan *Microsoft Excel* sebagai pencatatan surat-menuyurat dapat meringankan tenaga dan waktu serta lebih maksimal karena pada *Microsoft Excel* terdapat *sheet* dan lembar kerja tidak harus banyak *hard* dokumen, serta dari sisi penyimpanan file bisa lebih teratur dengan menggunakan folder dan penyajian data akan lebih mudah.
3. Dengan menyusun ordner keluhan pelanggan di lemari arsip sebaiknya disusun sesuai dengan abjad, sehingga dapat mempercepat dan mempermudah bidang distribusi pada saat akan mencari arsip keluhan pelanggan yang di butuhkan.

## 4.2 Saran

Dari hasil selama penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, penulis memberikan saran agar kegiatan Praktik Kerja Lapangan dapat dilaksanakan dengan lancar dan baik kedepannya. Beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu :

1. Kepada bidang distribusi sebaiknya dalam pencatatan keluhan pelanggan agar menggunakan *Microsoft Excel*, sehingga dapat memudahkan dan lebih maksimal dalam pencatatan keluhan pelanggan serta dengan menggunakan *Microsoft Excel* penyimpanan arsip keluhan pelanggan akan lebih aman dibandingkan dengan menggunakan buku.
2. Kepada pihak PDAM Tirta Musi Palembang disarankan sebaiknya untuk memperbaiki aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL), karena sering terjadi *error* pada saat akan *login* kedalam aplikasi saat akan mencetak Surat Perintah Tugas (SPT) dan Berita Acara.
3. Dilihat dari solusi pengelola arsip di PDAM Tirta Musi Palembang maka dari itu pihak PDAM Tirta Musi Palembang sebaiknya menyusun order keluhan pelanggan sesuai dengan abjad.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia Pratiwi, & Dini Hari Pertiwi. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Bagian Humas Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Selatan*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Adelin, A. (2016). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang Tepat Menggunakan Metode TOPSIS (Studi Kasus STMIK PalComTech Palembang). *Teknomatika*, 6(2), 10–21.
- Adelin, A., & Effendi, H. (2017). Aplikasi Audit Mutu Akademik Internal dengan Pendekatan Extreme Programming. *Jurnal TI Atma Luhur*, 4(1), 13–24.
- Adelin, A., Febrianty, F., Hadiwijaya, H., Octafian, D. T., & Barovich, G. (2020, September 14). Integrated Business Startup (IBS) Innovation Design for Cooperatives And Smes South Sumatera Province Based On Android. *Proceedings of the 3rd International Conference on Advance & Scientific Innovation, ICASI 2020*.
- AE, K., & Sriyeni, Y. (2022). *Aplikasi Perpustakaan Pada SMA N 1 Sungai Keruh Berbasis Web*.
- Agustin, F. A. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Di SMK Negeri 1 Keluang Kabupaten Musi Banyuasin Bagian Asisten Teknisi Lab Multimedia*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Akausar, A., & Syafrandi, M. J. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Administrasi Penjualan Di PT. Warnatama Cemerlang Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Alan Novi Tompunu, M. P. P. L. H. A. B. J. Z. Z. D. R. (2016). FINGER TRACKING AND RECOGNITION USING OPENCV RASPBERRY PI 3. *Proceeding Forum in Research, Science, and Technology (FIRST) 2016*.
- Albadri, M. M. R., & Setiawan, E. (2023). *Aplikasi Peminjaman Barang Instalasi IT Berbasis Website Pada RSUD Siti Fatimah*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- Albana, M. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT ISS (Integrated Service Solutions) Indonesia Area GBE Palembang Divisi Cleaning Service*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Alfarizi, M. R., & Pertiwi, D. H. (2023). *LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN BAGIAN INSTANSI PEMERINTAH PUSAT PADA BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA SELATAN*. Insitut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Anggyta, R., & Hadiwijaya, H. (2022). *LAPORAN KEGIATAN ARUS KAS MASUK DAN KELUAR PADA PT DIGITAL SOLUSINDO BESTAMA*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Annisa, M. L., & Setiawan, B. (2022). PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PERHITUNGAN BREAK EVEN POINT PADA UKM SUMSEL CAFTERS PALEMBANG. In *Jurnal Pengabdian Deli Sumatera Jurnal Pengabdian Masyarakat* (Vol. 1, Issue 1).
- Aprilya, K. (2023). *LAPORAN KEGIATAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PIUTANG PADA PERUSAHAAN PERORANGAN BENGKEL AMAN*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Arif, A., & Basuki, M. (2020). *Aplikasi Kebutuhan Pembangunan Proyek Pada PT Ladang Makmur*. Politeknik Palcomtech.
- Dahlia, D., & Hadiwijaya, H. (2022). Laporan Kegiatan Prosedur Pembelian Rumah Pada PT Ath Zafir Propertindo. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/871/>.

- Dini Anggita, & Dini Hari Pertiwi. (2022). *Aplikasi Penyediaan Jasa Desain di CV Icon Creative Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Effendi, H., Syabirin, D., & Syahputra, M. O. (2021). Implementation of Simple Additive Weighting Method in the Best Lecturer Selection Application. *SISFOTENIKA*, 11(2), 183–195.
- Effendi, H., Syahrial, A., Prayoga, S., & Hidayat, W. D. (2021). Penerapan Metode K-Means Clustering Untuk Pengelompokan Lahan Sawit Produktif Pada PT Kasih Agro Mandiri. *Teknomatika*, 11(2), 117–126.
- Eriko, E. (2019). *Aplikasi Pengolahan Data Calon Jemaah Haji Pada PT. Baitussalam Mandiri Berbasis Desktop*. STMIK Palcomtech.
- Fathona, A. A., & Widyanto, A. (2021). *Sistem Informasi Ekspedisi Pengiriman Barang PT. Taruna Jayasarana Sempurna Berbasis Web*. STMIK Palcomtech.
- Fatmariyani, F. (2022). Implementation of The RAD Method to Build an Android-Based Garbage Recycling Application. *Sinkron*, 7(1), 290–296.  
<https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i1.11295>
- Fatmariyani, F., & Alfasyah, R. (2022). Pelatihan dan Pendampingan jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran (OTKP) SMK Bina Cipta Palembang. *Jurnal Pemberdayaan Umat*, 1(2), 121–131. <https://doi.org/10.35912/jpu.v1i2.1231>
- Febrianty, F., Hadiwijaya, H., & Octafian, D. T. (2019). *Monograf e-School Filial LPKA Kelas 1 Palembang*.
- Febrianty, Hadiwijaya, H., & Sentanu, I. G. E. P. S. (2021). Effects of WFH (Work From Home) Policies, Perceived Organizational Support, Job Stress, and the Ability to Use Technology on Lecturer Performance During the New Normal. *3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*, 263–271.
- Ferdian, F. (2022). *Aplikasi Bimbingan Konseling SMK PGRI 2 Karang Sari*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Fitria, F., & Pratama, R. A. A. (2022). *Perancangan Aplikasi Pendataan Aset Kantor Pada PT. Penjaminan Kredit Daerah Sumatera Selatan Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech].  
[http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1175/1/PKL\\_SI\\_2022\\_FITRIA.pdf](http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1175/1/PKL_SI_2022_FITRIA.pdf)
- Gerbino, M. R., & Putri, M. P. (2021). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Bidang Pengendalian, Pencemaran, Pengelolaan Sampah Provinsi Sumatera Selatan*. Politeknik Palcomtech.
- Gultom, H. N., & Effendi, H. (2022). Rancang Bangun Media Informasi Berbasis Web Pada PT Cakra Naga Prasetya. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/939/>.
- Hadiwijaya, H., & Febrianty. (2018). THE INFLUENCE OF ABSORTIVE CAPACITY AND KNOWLEGDE SHARING ON WOMEN-OWNED SMEs. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(6), 388–396.
- Hadiwijaya, H., Sulastri, Hanafi, A., & Widiyanti, M. (2022). Courtesy Attitude To Motivation And The Implications On The Performance Of Civil Servants In Banyuasin Regency. *Seybold Report*, 17(9), 1435–1445.
- Handayani, F. S. (2014). *Contoh Terapan Hitungan Manual dan analisa Hasil Kuisisioner Menggunakan Skala Likert*.
- Handayani, F. S., & Adelin, A. (2020). Object-Based Design and Modeling Batik Nusantara Catalog Wibatara. com. *Journal of Physics: Conference Series*, 1500(1), 12124.
- Hariny, S., & Triwahyuni, A. (2022). Aplikasi Data Pengunjung Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan Berbasis Website. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1259/>.
- Hartati, E., Indriyani, R., & Trianingsih, I. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(1), 47–58.  
<https://doi.org/10.30812/matrik.v20i1.736>
- Hastini, S., & Cholil, W. (n.d.). *Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3*. 15(1).



- Hidayat, I. S., Setiawan, E., Efendi, Y., & Ihsan, T. (n.d.). *Pengembangan Sistem Manajemen Kamar Kost Berbasis Web di Ikebana Kost Palembang*.
- Ibrahim, I., & Fatmariansi. (2022). Aplikasi Pendaftaran Ekstrakurikuler Pada SMK PGRI 2 Palembang Berbasis Website. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1233/>.
- Ikhtiarti, D., Novita Sari, D., & Sutabri, T. (2023). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi* <https://jsisfotek.org/index.php> Penerapan Teknologi 5G Untuk Mengevaluasi Layanan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Itil V3 Domain Service Design. 5(2). <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.229>
- Informasi, S., Kinerja, M., Sekolah, K., Guru, D., Koordinator, P., Kecamatan, W., Kuang, M., Web, B., Saputra, A., Kom, S., Ikhsan, N., & Arwandy, N. (n.d.). WEB-BASED INFORMATION SYSTEM FOR MONITORING THE PERFORMANCE OF SCHOOL PRINCIPALS AND TEACHERS AT THE REGIONAL COORDINATOR OF THE MUARA KUANG DISTRICT. *Maret 2022 IJCCS*, 12(01), 1–5.
- Ismiyanti, A. (2022). *Pengukuran Kualitas Aplikasi Diarysumsel Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Juliansyah, M., & Aprizal, Y. (2021). Aplikasi Absensi Pegawai PT. Lambung Karang Sakti Berbasis Web. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/780/>.
- Kirana, I. A., & Hartati, E. (2022). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi PLN Mobile*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Kusmiati, H., & Effendi, H. (2019). Pelatihan Pemanfaatan Infografis untuk meningkatkan kemampuan dalam membuat presentasi bagi Siswa SMA IBA Palembang. *SINDIMAS*, 1(1), 96–100.
- Lestari, D., & Triwahyuni, A. (2021). E-Arsip Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Palembang Berbasis Website . In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/811/>.
- Lestari, O. (2023). *Aplikasi Penjualan Pada CV. Marimar Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- M Andes Fratama, & Andri Saputra. (2022). *Aplikasi Penjadwalan Dan Monitoring Hasil Kerja Karyawan TKNO (Tenaga Kerja Nonorganik) Pada PT. Sri Varia Wisata Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1394/>
- M Saputra, & Mahmud. (2021). *Implementasi Jaringan Wireless Local Area Network (WLAN) Pada Kantor Desa Daya Kesuma*.
- Maida, G. A. T., & Hadiwijaya, H. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Prosedur Pemberian Kredit Pada PT Federal International Finance Cabang Palembang. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/748/>.
- Maria Veronica, Darius Antoni, & Muhammad Akbar. (2018). *Adopsi website quality evaluation method (WebQem) dan iso 9126 untuk mengukur service quality pada ujian online*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Marismiati, & Hadiwijaya, H. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA BRT TRANSMUSI PALEMBANG. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (JENIUS)*, 3(3), 268–281.
- Marsolino, R. (2022). *Aplikasi Kerja Sama Media Online Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Meilani, Y. I., & Purnama, J. (2023). Object Oriented Programming of Application Admission of New High School Students. *Sinkron*, 8(1), 461–469. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i1.12077>
- Muhammad Iqbal Fajri, & Dini Hari Pertiwi. (2021). *Aplikasi Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku Perpustakaan di SMA 'Aisyiyah 1 Palembang Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Muhammad Rivaldi Saleh, Rama Yanti, & Andri Saputra. (2023). *Perancangan Desain UI/UX Aplikasi Tracking Pengiriman Barang Pada PT. Media Transportasi Logistic Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode Design Thinking* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1494/>

- Mutia, E. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di CV. Pusat Xuping Murah Pada Bagian Admin Penjualan*. Politeknik Palcomtech.
- Nanda, M. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Toko Chandra Komputer*. Politeknik Palcomtech.
- Nurchahyo, O., & Yunifa, W. (2022). Aplikasi Penerimaan Karyawan Baru Berbasis Web Pada PT Swadaya Indopalma. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1189/>.
- Nursintia Nursintia, & Dini Hari Pertiwi. (2021). *Laporan Kegiatan Pengelolaan Data Siswa Bagian Tata Usaha di SMP Muhammadiyah 4 Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Octa Firmansyah, M., & Mahmud Mahmud. (2022). Analisis User Experience Terhadap Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) USER EXPERIENCE ANALYSIS OF THE SOUTH SUMATRA MINISTRY OF RELIGION REGIONAL OFFICE WEBSITE USING THE USER EXPERIENCE METHOD A LIST OF QUESTIONS. *TEKNOMATIKA*, 12(02), 1–5. <https://forms.gle/kFCG7ag9t4EG6pBQA>
- Octafian, D. T., Febrianty, F., & Hadiwijaya, H. (2020). User Experience Analysis on Class I LPKA Palembang Filial E-School. *Journal of Physics: Conference Series*, 1500, 1–8.
- Oleh, D. (n.d.). *SELATAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL*.
- Pangelah, F. V., & Sugara, E. P. A. (2021). *PERANCANGAN ULANG USER INTERFACE TERHADAP DASHBOARD APLIKASI E-LEARNING DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN*.
- Pernanda, D. (2023). *Perancangan Manajemen Bandwidth Menggunakan Hotspot Mikrotik Pada Wireless Local Area Network di Hotel Tania*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Pitriyani, A., & Hadiwijaya, H. (2021). Laporan Kegiatan Prosedur Penerimaan Kas Pada House Of Dura Palembang. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/445/>.
- Pradina, O. M., & Annisa, M. L. (2021). Laporan Kegiatan Prosedur Penerimaan Kas Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bunda Palembang. *File:///D:/PRODI%20AKUNTANSI/2023/PKL\_D3AK\_2021\_OPI%20MONICA%20PRADINA.Pdf*.
- Prasetya, N., & Octafian, D. T. (2021). Perancangan Website Sekolah Madrasah Aliyah Al-Pu'adiyah Banyuasin. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/786/>.
- Purnama Zidane, A. O. (2022). Analisis Pemanfaatan Teknologi Lintramax Pada PT. Melania Indonesia Menggunakan Model Task Technology Fit. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/969/>.
- Putra, D., Hartati, E., & Teknologi dan Bisnis Palcomtech, I. (2023). Pelatihan Filmora Dalam Pembuatan Materi Ajar Yang Kreatif Guru Sma Nurul Iman Palembang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Multi Disiplin Ilmu*, 1, 8–21. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jpmasdi>
- Putra, D. J., & Sriyeni, Y. (2022). *Pengukuran Kualitas Aplikasi Penjualan CV Amirsya Abadi Jaya Menggunakan Metode Usability Testing*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Putri, M. P., & Bobby, B. (2020). Sistem Informasi Manajemen Proyek PT. Samudera Perkasa Konstruksi Berbasis Web. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(1), 85–96. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i1.716>
- Putri, M. P., Cahyati, A., & Fitrianti, F. (n.d.). *Analysis Of The Interface Design Of The Mdp Meter Reading Application At Pdam Tirta Musi Palembang Using The Heuristic Usability Method*.
- Putri, M. P., Herawati, H., & Sari, I. P. (2021). Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 6(2), 99–108.
- Putri, M. P., & Meilani, Y. I. (2016). The Design of Decision Support System for Students Candidate in Choosing Midwifery Departement and Midwifery Academy of Stikes. *Bandung Creative Movement (BCM)*, 3(1).

- Putriani, R., & Hadiwijaya, H. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Prosedur Pembayaran Hutang Rekanan Ekspedisi PT Harmoni Mitra Utama. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/759/>.
- Ramadhan, K. A. V., & Octafian, D. T. (2022). Website Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Bina Warga 1 Palembang. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1212/>.
- Ramadhanti, I. S. (2023). *Laporan Kegiatan Sistem Pembayaran Pensiun Pertama (Sp4a) Pada PT Taspen (Persero) Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Romandiansyah, Y. (2022). *LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK PARIWISATA PALEMBANG*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Saputra, A., Amrullah, A., & Abdillah, I. (n.d.). *Aplikasi JETS (Japanese Learn and Test Simulation) Berbasis Web Mobile*.
- Saputra, D., & Purnama, J. (2021). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Persediaan Distribusi Pada PT Garam (Persero) Palembang*. Politeknik Palcomtech.
- Sari, N. A. (2022). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Bagian Kasi Pelayanan di Kantor Kelurahan Sumber Hidup Kabupaten Banyuasin Palembang*. Politeknik Palcomtech.
- Satori, Y. S., & octafian, D. T. (2023). *Aplikasi Buku Tamu Perpustakaan Di SMK Pertanian Pembangunan*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Setiawan, H., & Yunifa, W. (2023). *LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI TOKO HASAN*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Sidik, I. F. L., & Purnama, J. (2023). *Aplikasi Kasir Berbasis Website Pada CV. Nur Syifa*.
- Sri Handayani, F., & Adelin, A. (2019). *Interpretasi Pengujian Usabilitas Wibatara Menggunakan System Usability Scale Interpretation of Wibatara Usability Testing Using System Usability Scale* (Vol. 18, Issue 4).
- Sriyeni, Y., & Veronica, M. (2019). Perancangan Antarmuka Aplikasi Konversi Bilangan dan Warna Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 10(2).  
<https://doi.org/10.36982/jiig.v10i2.855>
- Sugara, E. P. A. (2014). PENGEMBANGAN GAME BERBASIS ANDROID PADA MATA KULIAH GRAFIK MULTIMEDIA 2 STMIK PALCOMTECH. *TEKNOMATIKA*.  
[http://www.omg.org/gettingstarted/what\\_is\\_uml.htm](http://www.omg.org/gettingstarted/what_is_uml.htm)
- Sutabri, T. (2023). Design of A Web-Based Social Network Information System. *International Journal Of Artificial Intelegence Research*, 6(1), 2022.  
<https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.454>
- Triando, M., & Pratama, R. A. A. (2021). *Sistem Informasi Data Pegawai Pada CV. Anugrah Esa Utama [STMIK Palcomtech]*.  
[http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/775/1/PKL\\_IF\\_2021\\_MARIELUZIANTOYA TRIANDO.pdf](http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/775/1/PKL_IF_2021_MARIELUZIANTOYA TRIANDO.pdf)
- Usamah, M., & Setiawan, E. (2022). *RANCANG BANGUN APLIKASI STUDENT PORTAL BERBASIS WEB PADA LKP COMPUTER PLUS PALEMBANG*.
- Utami, P., & Adelin. (2023). *Laporan Kegiatan Tentang Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Pendapatan Harian dan Bulanan Pada J&T Express Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Veronica, M., Effendi, H., & Saleh, A. O. (2023). Clustering Tingkat Kedisiplinan Pegawai Pada Pengadilan Tinggi Palembang Menggunakan Algoritma K-Means. *Prosiding CORISINDO 2023*. <https://stmikpontianak.org/ojs/index.php/corisindo/article/view/17>
- Wahyuni, S. (2023). *Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Pada PDAM Tirta Betuah Cabang Mariana*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- Wetter Edman, K., & Göteborgs universitet. Konstnärliga fakultetskansliet. (2011). *Service design : a conceptualization of an emerging practice*. ArtMonitor.
- Widyanto, A. (2015). *Aplikasi Enkripsi dan Dekripsi File Dengan Algoritma Blowfish Untuk Mengamankan Data Pada PT JM Group*. STMIK Palcomtech.
- Widyanto, A., Aprizal, Y., Wardani, A., & Kegiatan, A. (2021). Prosiding Seminar Nasional CORISINDO 2021 Pengabdian Kepada Masyarakat Pengenalan dan Pengaplikasian Tunelling (ngrok.com) Bagi Siswa SMA Guna Mengakses Aplikasi Berbasis Web.

- Seminar Nasional CORISINDO 2021*, 240–245. <https://www.ngrok.com>.
- Wijaya, N. D. P., & Hartati, E. (2022). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sunfish Saas Pada PT. Dipo Star Finance Menggunakan Model Green-Pearson. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1252/>.
- Woro, T. (2022). *APLIKASI PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR BERBASIS WEB DI DINAS PERINDUSTRIAN KOTA PALEMBANG*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Wulandari, G., & Effendi, B. (2023). *PERANCANGAN APLIKASI SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR BERBASIS WEB PADA KELURAHAN 9 DAN 10 ULU PALEMBANG*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Wulandari, P. (2022). *Rancang Bangun Aplikasi Pengolahan Data Pendataan Penduduk Kecamatan Sematang Borang Berbasis Website*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Yansyah, A., & Syaftriandi, M. J. (2022). *Laporan Praktik Kerja Lapangan di Politeknik Penerbangan Palembang Bagian Divisi TI*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Yanti R. (2022). *APLIKASI PERPUSTAKAAN BERBASIS WEBSITE PADA SEKOLAH MA AISYIYAH PALEMBANG*. [Http://Repo.Palcomtech.Ac.Id/Id/Eprint/944/1/PKL\\_IF\\_2022\\_RAMAYANTI.Pdf](Http://Repo.Palcomtech.Ac.Id/Id/Eprint/944/1/PKL_IF_2022_RAMAYANTI.Pdf). [http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/944/1/PKL\\_IF\\_2022\\_RAMAYANTI.pdf](http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/944/1/PKL_IF_2022_RAMAYANTI.pdf)
- Yuniansyah, Y., & Handayani, F. S. (2023). ANALISIS USER EXPERIENCE TERHADAP RUANG KELAS BERBASIS METAVERSE MENGGUNAKAN SPATIAL. IO. *JSR: Jaringan Sistem Informasi Robotik*, 7(2), 263–269.

Laksmi. 2015. *Implementasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia*. Utilitas.

Muhammad Rustam. 2014. *Pengelolaan Arsip Elektronik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Silaen, Sofar. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis (Edisi Revisi)*. Bogor: In Media.

Sumardiono. 2016. *Apa Itu Homeschooling: Gagasan Pendidikan Berbasis Keluarga*. Jakarta: Panda Media.

Sugiyono. 2017. *Pengertian Wawancara*. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

