

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
DI BAGIAN PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTA MUSI PALEMBANG**



**Diajukan Oleh:**

**PUTRI**

**031190011**

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

**PALEMBANG**

**2022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
DI BAGIAN PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTA MUSI PALEMBANG**



**Diajukan Oleh:**

**PUTRI**

**031190011**

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

**PALEMBANG**

**2022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

<b>NAMA</b>	<b>: PUTRI</b>
<b>NOMOR POKOK</b>	<b>: 031190011</b>
<b>PROGRAM STUDI</b>	<b>: D3 SISTEM INFORMASI</b>
<b>JENJANG PENDIDIKAN</b>	<b>: DIPLOMA TIGA (D3)</b>
<b>JUDUL PKL</b>	<b>: LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI BAGIAN PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG</b>

**Tanggal : 30 Januari 2022**  
**Pembimbing**

**Mengetahui,**  
**Direktur,**

**Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng.**  
**NIDN :0215028002**

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : PUTRI  
**NOMOR POKOK** : 031190011  
**PROGRAM STUDI** : D3 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : DIPLOMA TIGA (D3)  
**JUDUL PKL** : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK  
KERJA LAPANGAN DI BAGIAN  
PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG

**Tanggal: 30 Januari 2022**  
**Penguji 1**

**Tanggal: 30 Januari 2022**  
**Penguji 2**

**Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN: 0216098801**

**Jaka Purnama, S.Kom., M.Kom**  
**NIDN: 0219089401**

**Mengetahui,**  
**Direktur**

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **MOTTO :**

“Berjuanglah simpan air mata untuk orang terkasih”

### **Kupersembahkan:**

- ❖ Kepada Allah SWT
- ❖ Keluarga yang mendukung
- ❖ Ibu Dosen Pembimbing yang saya hormati
- ❖ Para Dosen Pendidik yang saya hormati
- ❖ Para pihak PDAM Tirta Musi Palembang
- ❖ Untuk teman-teman seperjuangan tersayang
- ❖ Untuk yang membaca laporan ini

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Laporan Kerja Lapangan dengan judul **“Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Di Bagian Penagihan Dan Tunggakan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang”**. Laporan Kerja Lapangan ini dibuat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi D3 Sarjana Informasi, Politeknik PalComTech Palembang.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, bantuan, serta harapan dari berbagai pihak tidak akan tercapai dalam menyelenggarakan kegiatan PKL dan menyelesaikan laporan PKL. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat kepada:

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik PalComTech
2. Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi D3 Sistem Informasi
3. Ibu Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing PKL
4. Keluarga yang tanpa henti memberikan dukungan.
5. serta Pihak terkait pada PT PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I.

Penyusunan Laporan PKL ini disusun dengan sebaik-baiknya, tetapi masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan PKL ini, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan. Dan tidak lupa harapan penulis semua laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan untuk penulis.

**Palembang, 24 Januari 2022**

**Putri**

## 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>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan PKL .....	3
1.3 Manfaat PKL .....	4
1.4 Tempat PKL .....	5
1.5 Waktu PKL.....	5
1.6. Teknik Pengumpulan Data .....	5
<b>BAB II KEADAAN UMUM TEMPAT PKL.....</b>	<b>8</b>
2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan .....	8
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	10
2.3 Struktur Organisasi .....	11
2.4 Uraian Tugas Wewenang .....	12
<b>BAB III HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL .....</b>	<b>24</b>
3.1 Pelaksanaan Kegiatan.....	24
3.2 Kendala yang Dihadapi .....	35
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>39</b>
4.1 Simpulan.....	39
4.2 Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN LAMPIRAN.....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I .....	12
Gambar 3.1 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP)....	30
Gambar 3.2 Penulis memasukkan data pelanggan ke dalam Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) .....	31
Gambar 3.3 Penulis Membuat dan Mencetak Surat Status Pengiriman Himbauan Pelanggan.....	32
Gambar 3.4 Dokumentasi Surat Himbauan Pelanggan.....	32
Gambar 3.5 Tampilan aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) bagian Surat Perintah Tugas dan Berita Acara .....	33
Gambar 3.6 Dokumentasi Formulir Keluhan Layanan Kegiatan Unit .....	34
Gambar 3.7 Tampilan aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) bagian Keluhan Layanan Kegiatan Unit .....	35
Gambar 3.8 Dokumentasi Formulir Keluhan Layanan Kegiatan Unit .....	35
Gambar 3.9 Penulis merapikan dokumen dan berkas pada PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I. ....	36
Gambar 3.10 Dokumentasi Penulis di Ruang Berkas.....	37



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan. ....	27
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan badan usaha yang dibiayai oleh pemerintah, salah satu badan usaha milik daerah yang mengembangkam amanat dan peran penting di daerah adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Frastyo & Publik, 2019). Perusahaan daerah air minum (PDAM) merupakan instansi pemerintah yang kegiatan utamanya bergerak dalam bidang pengelolaan, pendistribusian dan penyediaan air bersih bagi masyarakat di daerahnya (Muridah, 2018) . Setiap daerah di Indonesia memiliki Perusahaan Daerah Air Minum yang sering disebut dengan PDAM yang berfungsi untuk mengolah air baku dari berbagai sumber menjadi air minum untuk kebutuhan masyarakat (Ulfa, 2020).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki fungsi untuk melayani kebutuhan hajat orang banyak meliputi pengadaan air bersih, melakukan pelayanan yang sebaik mungkin untuk pelanggan salah satunya adalah mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atau pelanggan terkait dengan penyediaan air, melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang ada sehingga tetap terjaga kualitas dan kuantitas air, pengadaan pengaliran air tepat waktu dan menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya untuk digunakan kembali dalam membangun sarana dan prasarana yang diperlukan oleh masyarakat (Lestari, 2019).

Berikut ini adalah jenis-jenis pelayanan yang terdapat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yaitu:

1. Pelayanan Langgan
2. Pemasangan Baru dan Keluhan Pelanggan
3. Penagihan dan Tunggakan

Pada kesempatan ini mahasiswa Praktek Kerja Lapangan berkesempatan untuk magang di PDAM Tirta Musi untuk menambah wawasan didunia kerja nyata dan untuk mengetahui kegiatan kerja yang dilakukan pada bagian penagihan dan tunggakan yang ada di PDAM Tirta Musi Palembang. Selain itu kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan mahasiswa untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan serta sebagai syarat untuk mengikuti LTA.

Bagian Penagihan dan Tunggakan merupakan bagian yang bekerja dalam melakukan kegiatan yang berfokus kepada penagihan dan tunggakan yaitu meng-*input* status pengirim himbauan pelanggan yang akan dikirimkan kepada pelanggan untuk melunasi pembayaran tagihan jasa dari PDAM Tirta Musi. Transaksi yang telah terjadi sebelumnya sesuai dengan dokumen yang ada, hal tersebut timbul karena adanya penjualan barang atau jasa secara kredit atau disebut dengan piutang atas jasa pemakaian air (Humairoh, 2020). PDAM masih memerlukan beberapa petugas untuk rutin mendatangi setiap rumah pelanggan untuk memeriksa meteran air dan memberikan kertas tagihan biaya konsumsi air setiap bulannya kepada pelanggan tersebut (Trisna & Putra, 2017). Selain itu di bagian penagihan dan tunggakan penulis melakukan aktivitas penginputan dan mendata data-data

pelanggan dari nomor kontrol, Id pelanggan, Nama pelanggan, alamat, tarif, lunas atau tidaknya, dan jumlah tagihan. Kemudian data-data tersebut dilihat pelanggan yang sudah atau belum melunasi tagihannya. Bagi yang belum melunasi tagihannya maka akan dikirim surat himbauan kepada pelanggan tersebut dan bagi yang sudah melunasi data dan bukti tagihan akan dicetak dan diberkas untuk direkap ulang untuk keperluan arsip.

Dalam melaksanakan kegiatan PKL di bagian penagihan dan tunggakan terlepas dari permasalahan yang terjadi di lingkungannya, penulis sering menghadapi kendala-kendala seperti aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) sering mengalami *error* dan terputus dengan *server*, kurangnya SDM dalam pengerjaan peng-*inputan* surat dan lambatnya surat yang akan di proses.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan Judul **“Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Bagian Penagihan dan Tunggakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang”**.

## **1.2 Tujuan PKL**

Tujuan kegiatan PKL adalah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengenal dan mengetahui secara langsung tugas dan kegiatan bagian penagihan dan tunggakan serta menganalisis kendala-kendala yang dihadapi selama berlangsungnya kegiatan PKL di PDAM Tirta Musi Palembang.

## **1.3 Manfaat PKL**

### **1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

Adapun manfaat kegiatan PKL bagi mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melatih mental sebelum memasuki dunia kerja sesungguhnya
2. Mengetahui proses penagihan dan tunggakan pada PDAM Tirta Musi Palembang
3. Dapat menerapkan ilmu yang telah di dapatkan selama belajar di Politeknik PalComTech.
4. Melatih mahasiswa untuk berpikir kritis, sistematis dan analisis dalam menghadapi permasalahan

### **1.3.2 Manfaat Bagi PDAM Tirta Musi Palembang**

Adapun manfaat bagi PDAM Tirta Musi Palembang adalah sebagai berikut:

1. Membantu pengerjaan tugas-tugas kantor yang berkaitan dengan penagihan dan tunggakan.
2. Menjalin hubungan baik antara PDAM Tirta Musi dan perguruan tinggi serta dapat menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak yang terlibat.

### **1.3.3 Manfaat Bagi Program Studi**

Dapat dijadikan sebagai arsip atau dokumen yang diharapkan akan bermanfaat untuk proses kegiatan perkuliahan

mahasiswa nantinya atau sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4 Tempat PKL**

Praktek Kerja Lapangan ini dilakukan di PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I yang berlokasi Jl. Kimarogan, Ogan Baru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30142.

#### **1.5 Waktu PKL**

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan sejak 23 September 2021 sampai dengan 25 Oktober 2021 yang waktunya dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Jumat pukul 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB.

#### **1.6. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

##### **1.6.1 Observasi**

Observasi menurut (Hasanah, 2017) menyatakan secara umum, observasi merupakan cara atau metode menghimpun keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan. Menurut (Martin & Emidar, 2019) menerangkan hasil observasi memaparkan hasil pengamatan secara sistematis dan objektif berdasarkan kenyataan atau fakta yang ada

Dengan metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung pada bidang Penagihan dan tunggakan, dimulai proses pembuatan surat himbauan pelanggan menggunakan aplikasi, pendataan pelunasan tagihan pelanggan, peng-*input*-an data-data pelanggan ke dalam *database*, pembacaan meteran dan penyusunan berkas-berkas yang berkaitan dengan tagihan dan tunggakan.

### **1.6.2 Wawancara**

Wawancara bukanlah sekedar berbagi informasi melalui bertanya dan kemudian mendapat jawaban. Di dalam wawancara juga terdapat fungsi, strategi, taktik yang terus berkembang seiring mapannya metoda ini di antara riset-riset arus utama (Bastian et al., 2018), Kualitas data dengan metode wawancara menurut (Ardiansyah & Tofri, 2019) bergantung pada kejujuran jawaban responden karena nilai statistik yang diperoleh bersifat pengakuan, bukan pengukuran.

Pada metode ini penulis melakukan wawancara langsung kepada Manajer bagian Penagihan dan Tunggakan yakni Pak Arief Juliansyah selaku pembimbing PKL. Data yang didapat dari kegiatan wawancara berupa data kegiatan pada penagihan dan tunggakan, struktur organisasi dan sejarah perusahaan.

### **1.6.3 Dokumentasi**

Dokumen menurut (Sudarsono, 2017) adalah sesuatu yang mendukung fakta dengan bukti tertulis. Kamus Istilah perpustakaan



dan dokumentasi oleh (Purwono, 2017) membatasi pengertian dokumentasi sebagai berikut. 1. Bahan yang termasuk dalam jenis, bentuk, dan sifat apapun tempat informasi direkam. 2. Rekaman yang ditulis atau dipahat, yang menyampaikan informasi berupa fakta; bentuk rekaman dapat bersifat grafis, akustik atau haptik (buku peta, naskah, gambar, majalah guntingan). 3. Karya yang direkam dalam suatu bahasa, simbol atau tanda-tanda lain. 4. Rekaman informasi apapun bentuknya, baik berupa tulisan, alfanumerik, gambar, maupun sesuatu yang dapat didengar.

Dokumentasi yang didapat penulis berupa laporan dalam proses dokumentasi penulis mendapatkan data. Yaitu berupa, Website Akses, foto, visi-misi dan profil perusahaan.

## **BAB II**

### **KEADAAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan**

Perusahaan Air Bersih Kota Palembang didirikan pada tahun 1929 oleh pemerintah Kolonial Belanda yang berlokasi di 3 ilir Palembang dengan nama Palembang Water Leading. Pendirian instalasi I selesai pada tahun 1933, setelah Indonesia merdeka perusahaan diambil alih oleh kota madya Palembang Seksi Teknik Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum kota madya Palembang. Berdasarkan surat keputusan Walikota Madya Palembang pada tanggal 21 Agustus 1963 perusahaan Air Bersih tersebut menjadi perusahaan Air Bersih yang melaksanakan produksi dan administrasi. Pada tahun 1976 statusnya berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi berdasarkan Perda Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor: 1/Perda/Huk/1976 tanggal 3 April 1976 dan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Selatan Nomor: 20/KPTS/IV/1976 tanggal 11 Juni 1976.

Pelayanan air bersih yang disediakan oleh pemerintah daerah salah satunya dapat dilihat di Kota Palembang yang dikelola oleh PDAM Tirta Musi Kota Palembang berdasarkan SK Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Selatan Nomor: 20/KPTS/IV/1976, Peraturan Daerah Kotamadya Daerah

Tingkat II Palembang Nomor: 1/Perda/Huk/1976, dan Perda Kotamadya Tingkat II. Palembang Nomor 9 Tahun 1999, sebagaimana yang diatur dalam pasal 1 huruf d “Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang yang selanjutnya disingkat PDAM Tirta Musi Palembang adalah Perusahaan Daerah Air Minum milik Pemerintah Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum.”

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 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.

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**

### **2.2.1 Visi**

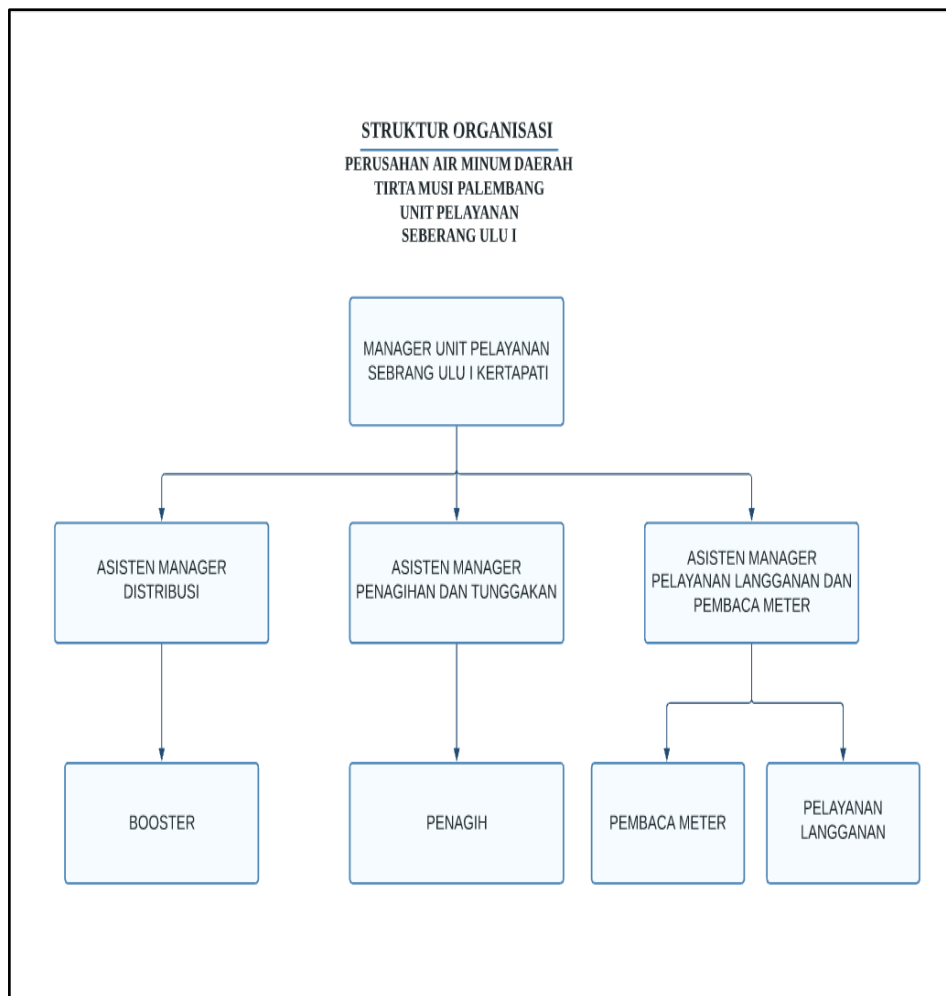
Menjadi perusahaan smart happy yang unggul dalam penyediaan air minum dan pengelola air limbah di Indonesia pada tahun 2028

### **2.2.2 Misi**

1. Menjadi penyedia air minum yang handal berprinsip pada pelayanan 4K (kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan) serta GCG (*Good Corporate Governance*)
2. Mengintegrasikan semua informasi produksi, distribusi, pelayanan dan sumber daya dalam pengembangan transformasi teknologi digital sebagai sumber kekuatan perusahaan
3. Mengutamakan kepuasan/kebahagiaan 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 terintegrasi, berbasis sumber daya dan kearifan lokal.

### 2.3 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I, yang dapat dilihat pada gambar 2.1.



Sumber: Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang Unit  
Pelayanan Seberang Ulu I**

## 2.4 Uraian Tugas Wewenang

Berikut ini adalah pembagian tugas dan wewenang berdasarkan struktur organisasi yang sudah ada pada gambar 2.1:

### 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 survey, 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 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 mempunyai, 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 dibagian 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. Bertanggungjawab 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 Tunggakan, yaitu sebagai berikut:

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, komplek, lokasi dan lainnya.
3. Melaksanakan manajemen baca meter.
4. Memantau pembuatan dan pemeliharaan Rute Baca Meter (RBM) yang dilakukan oleh outsourcing baca meter.
5. Menggerakkan, 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 teknisi 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 dan 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 Langgan**

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 Kegiatan**

Selama melaksanakan kegiatan PKL di PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I yang berlangsung selama satu bulan, praktikan ditempatkan di bagian penagihan dan tunggakan. Dalam bidang penagihan dan tunggakan selaku staff Bapak Arief Juliansyah yang membimbing penulis selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan yaitu pada tanggal 23 September 2021 sampai dengan 25 Oktober 2021 dengan waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan mulai dari jam 08.00 WIB sampai dengan jam 12.00 WIB, dengan jumlah hari kerja lapangan sebanyak lima hari dalam seminggu yang bertempat di Jalan Kimarogan, Ogan Baru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Penulis melakukan kegiatan PKL ini guna untuk membantu dan meringankan tugas dari staff bagian Penagihan dan Tunggakan pada kantor di PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I. Adapun tabel kegiatan penulis selama Praktik Kerja Lapangan di bagian administrasi dapat dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Tabel Laporan Kegiatan**

No	Hari/ Tanggal	Laporan Kegiatan	Jam Datang	Jam Pulang
1	Kamis, 23-09-2021	Pengenalan karyawan dan perusahaan	08.00 WIB	12.00 WIB
2	Jumat, 24-09-2021	Sosialisasi dan pengenalan sistem di bagian penagihan dan tunggakan	08.00 WIB	12.00 WIB
3	Senin, 27-09-2021	Merapikan dokumen-dokumen seperti surat pemberitahuan tagihan rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas .	08.00 WIB	12.00 WIB
4	Selasa, 28-09-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langganan (SIPL)</li> <li>• Mengisi data pelanggan di aplikasi SIPL</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
5	Rabu, 29-09-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langganan (SIPL)</li> <li>• Mengisi data pelanggan di aplikasi SIPL</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
6	Kamis, 30-09-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat Surat status himbauan pelanggan</li> <li>• Merapikan dokumen dan berkas</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
7	Jumat, 01-10-2021	Merapikan dokumen-dokumen seperti surat pemberitahuan tagihan rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas	08.00 WIB	12.00 WIB
8	Senin, 04-10-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengoperasian aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langganan (SIPL)</li> <li>• Membuat Surat Perintah Tugas dan Berita Acara</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
9	Selasa, 05-10-2021	Merapikan dokumen-dokumen seperti surat pemberitahuan tagihan	08.00 WIB	12.00 WIB

No	Hari/ Tanggal	Laporan Kegiatan	Jam Datang	Jam Pulang
		rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas .		
10	Rabu, 06-10-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melihat karyawan melakukan pembacaan meteran</li> <li>Membuat Surat status himbauan pelanggan</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
11	Kamis, 07-10-2021	Mengisi Data Pelanggan di aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL)	08.00 WIB	12.00 WIB
12	Jumat, 08-10-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengoperasian aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL)</li> <li>Membuat Surat status himbauan pelanggan</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
13	Senin, 11-10-2021	Merapikan dokumen-dokumen seperti surat pemberitahuan tagihan rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas	08.00 WIB	12.00 WIB
14	Selasa, 12-10-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengoperasian aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL)</li> <li>Membuat Surat Perintah Tugas dan Berita Acara</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
15	Rabu, 13-10-2021	Merapikan dokumen-dokumen seperti surat pemberitahuan tagihan rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas	08.00 WIB	12.00 WIB
16	Kamis, 14-10-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melihat karyawan melakukan pembacaan meteran</li> <li>Membuat Surat status himbauan pelanggan</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
17	Jumat, 15-10-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengoperasian aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL)</li> <li>Membuat Surat Perintah Tugas dan Berita Acara</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB

No	Hari/ Tanggal	Laporan Kegiatan	Jam Datang	Jam Pulang
18	Senin, 18-10-2021	Merapikan dokumen-dokumen seperti surat pemberitahuan tagihan rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas	08.00 WIB	12.00 WIB
19	Selasa, 19-10-2021	Membuat Surat Status Pengiriman Himbauan Pelanggan	08.00 WIB	12.00 WIB
20	Rabu, 20-10-2021	Menginput Data tagihan ke aplikasi SIPL	08.00 WIB	12.00 WIB
21	Kamis, 21-10-2021	Mengisi Formulir Keluhan kegiatan unit	08.00 WIB	12.00 WIB
22	Jumat, 22-10-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentasi tempat kegiatan PKL</li> <li>• Merapikan dokumen-dokumen seperti surat pemberitahuan tagihan rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas</li> </ul>	08.00 WIB	12.00 WIB
23	Senin, 25-10-2021	Perpisahan dengan seluruh karyawan PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I	08.00 WIB	12.00 WIB

Sumber: Laporan Absensi kegiatan PKL mahasiswa

Adapaun Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan penulis pada PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I adalah melakukan kegiatan kerja pada bagian penagihan dan tunggakan. Kegiatan kerja yang dilakukan yaitu mengoperasikan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL), membuat surat himbauan pelanggan, membuat surat perintah tugas dan berita acara, mengisi formulir keluhan kegiatan unit dan pelanggan, mengisi dan memperbarui data pelanggan, dan merapikan dokumen-dokumen dan berkas surat pada bagian penagihan dan tunggakan. Berikut adalah uraian dari kegiatan PKL penulis:

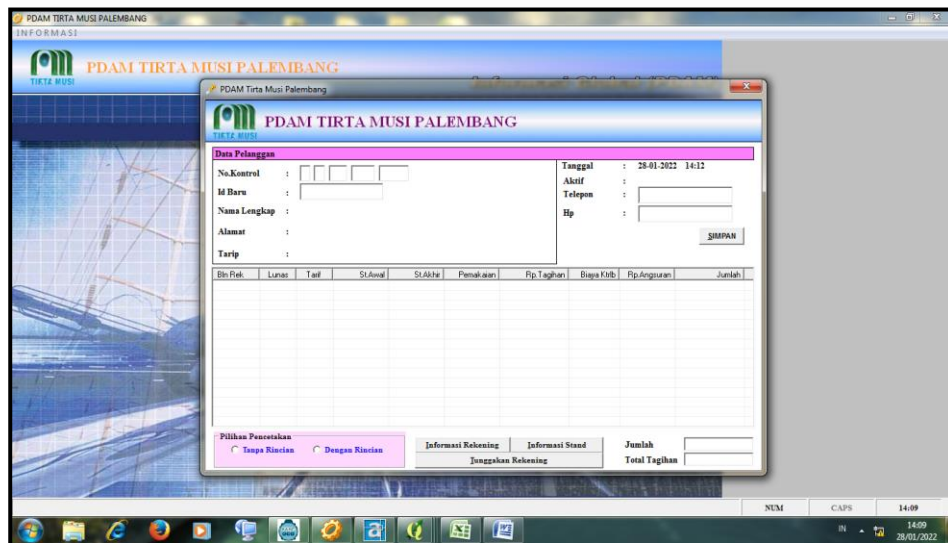
### 3.1.1 Memasukkan Data Pelanggan ke Dalam Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP)

Penulis melakukan kegiatan menginput data pelanggan ke dalam Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP). Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) memiliki fungsi sebagai tempat penyimpanan dan pengelolaan data-data pelanggan dan pencetakan surat-surat penting seperti surat Perintah Tugas dan Berita Acara dan Status Pengiriman Himbauan Pelanggan. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh petugas PDAM Tirta Musi dan penulis mendapat kesempatan untuk menggunakan aplikasi ini untuk memasukkan data-data pelanggan dimulai dari nomor kontrol, nama lengkap pelanggan, alamat, golongan tarif, dan nomor telepon. Gambar kegiatan penulis melakukan memasukkan data pelanggan ke dalam aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP), dapat dilihat pada gambar 3.1 dan gambar 3.2.



Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang

**Gambar 3.1 Tampilan *Login* Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP)**

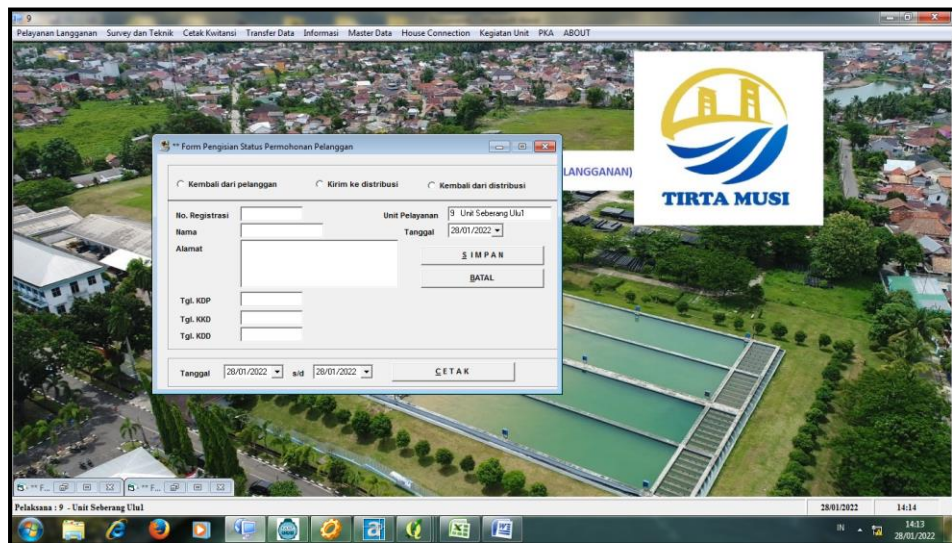


Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang

### **Gambar 3.2 Penulis memasukan data pelanggan ke dalam Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP)**

#### **3.1.2 Membuat dan Mencetak Surat Status Pengiriman Himbauan Pelanggan**

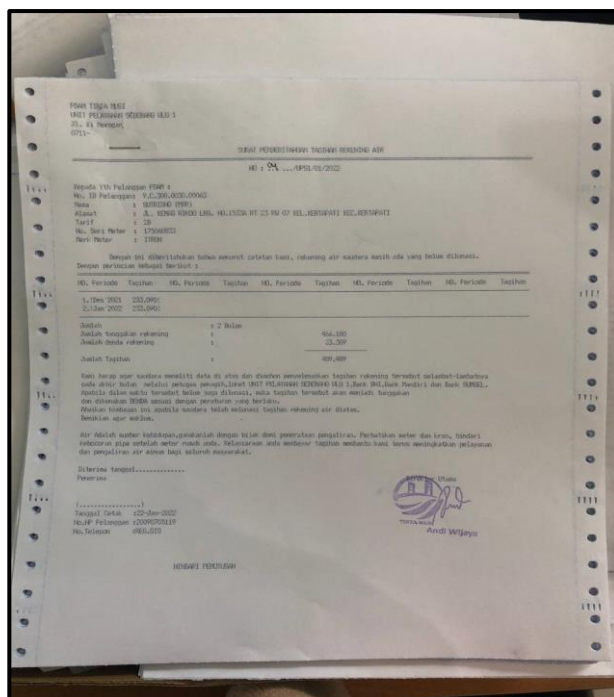
Penulis membuat surat status pengiriman himbauan pelanggan di aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) dengan mengisi form yang dimulai dari Nomor ID pelanggan, Nama, Alamat, Nomor himbauan, petugas pengantar, tanggal sampai, Penerima dan Keterangan. Surat tersebut kemudian dicetak dan akan dikirimkan dan dikonfirmasi kepada petugas bagian penagih lalu surat tersebut akan disampaikan kepada pelanggan. Berikut pada gambar 3.3 dan gambar 3.4 merupakan dokumentasi penulis membuat dan mencetak surat status pengiriman himbauan pelanggan serta dokumentasi surat himbauan pelanggan.



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Musi Palembang

**Gambar 3.3 Penulis Membuat dan Mencetak Surat Status**

**Pengiriman Himbauan Pelanggan**



Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang

**Gambar 3.4 Dokumentasi Surat Himbauan Pelanggan**



### 3.1.3 Membuat Surat Perintah Tugas dan Berita Acara

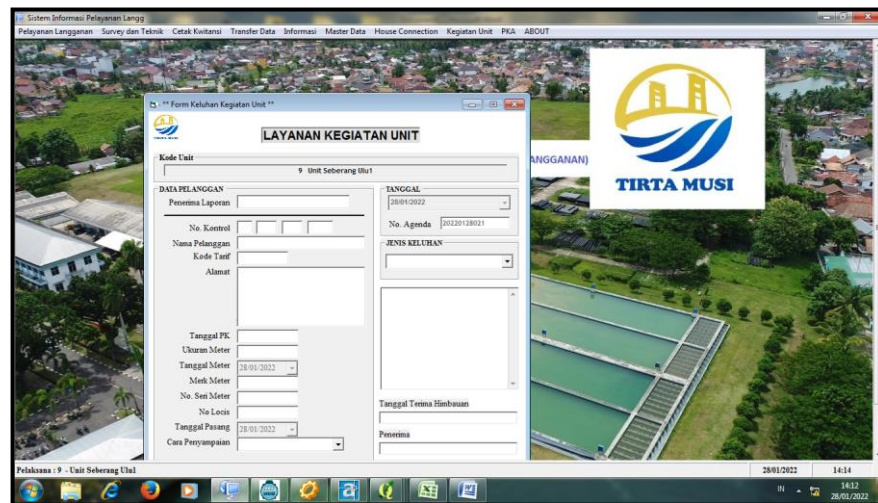
Penulis membuat surat perintah tugas dan berita acara di aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP). Surat ini dibuat jika pimpinan atau manajer unit membuat perintah kepada petugas-petugas yang bersangkutan dan surat ini juga digunakan jika ada sebuah acara atau agenda yang menyangkut kepentingan perusahaan PDAM Tirta Musi Palembang. Penulis harus mengisi data-data berupa nomor *registrasi*, nomor kontrol, nama pembuat surat, alamat yang ditunjukkan dan keterangan perintah atau tugas yang diberikan. Berikut pada gambar 3.5 dan gambar 3.6 merupakan dokumentasi tampilan aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) bagian surat perintah tugas dan dokumentasi formulir.



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Musi Palembang

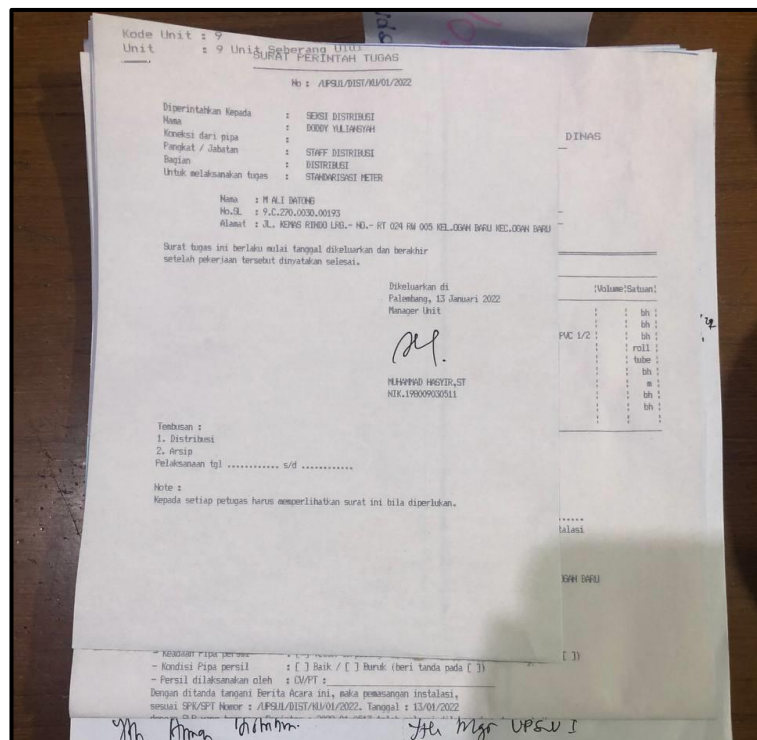
**Gambar 3.5 Tampilan aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) bagian Surat Perintah Tugas dan Berita Acara**





Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Musi Palembang

**Gambar 3.7 Tampilan aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) bagian Keluhan Layanan Kegiatan Unit**



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Musi Palembang

**Gambar 3.8 Dokumentasi Formulir Keluhan Layanan Kegiatan Unit**

### **3.1.5 Menyusun dan Merapikan Surat dan Berkas bagian Penagihan dan Tunggakan.**

Penulis diberi tugas untuk merapikan dan menyusun surat dan berkas berdasarkan jenisnya dimulai dari surat himbauan, surat pemberitahuan tagihan rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas. Berkas kemudian disimpan di lemari arsip disusun berdasarkan tanggal yang telah ditentukan. Berikut pada gambar 3.9 dan gambar 3.10 merupakan dokumentasi penulis merapikan dokumen dan berkas pada pdam tirta musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I serta memeriksa dokumen dan berkas di ruangan berkas.



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Musi Palembang

**Gambar 3.9 Penulis merapikan dokumen dan berkas pada PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I**



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Musi Palembang

**Gambar 3.10 Dokumentasi Penulis di Ruang Berkas**

### **3.2 Kendala yang Dihadapi**

Selama melaksanakan kegiatan PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I yang berlangsung selama satu bulan, praktikan ditempatkan di bagian penagihan dan tunggakan. Kegiatan kerja yang dilakukan yaitu mengoperasikan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL) membuat surat himbauan pelanggan, membuat surat perintah tugas dan berita acara, mengisi formulir keluhan kegiatan unit dan pelanggan, mengisi dan memperbarui data pelanggan, dan merapikan dokumen-dokumen dan berkas surat-surat himbauan, surat pemberitahuan tagihan rekening air, surat perintah tugas dan surat penertiban pipa dinas.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama Praktik Kerja Lapangan di PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I kurang lebih satu bulan ini ada beberapa kendala yang dihadapi diantaranya:

1. Pada kegiatan penginputan data pelanggan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) penulis mengalami kendala pada aplikasi tersebut yang sering mengalami *error* dan aplikasi tiba-tiba terpaksa terkeluar dan harus menunggu beberapa saat untuk login kembali. Menurut sumber dari petugas yang diwawancarai, hal ini disebabkan oleh *server* yang mengalami gangguan dan konektivitas yang tidak stabil. Gangguan aplikasi yang *error* adalah hal yang sering terjadi dan menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan laporan dan menghambat proses administrasi lainnya.
2. Kendala lain adalah pada kegiatan bagian Penagihan dan Tunggakan adalah menumpuknya berkas-berkas dan surat yang belum diproses ke dalam sistem aplikasi. Surat dan berkas yang diproses menumpuk disebabkan oleh petugas lebih banyak melakukan pekerjaan lapangan mengurus tagihan dan meteran pelanggan serta penyerahan surat himbauan, pekerjaan tersebut berlangsung hingga siang atau bahkan sore hari sedangkan petugas yang bertugas dikantor mengurus pekerjaan berkas hanya beberapa bahkan cuma satu orang saja menyebabkan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan pengerjaan tersebut. Akibatnya surat dan berkas yang belum diproses berserakan dan kurang rapi dapat mengakibatkan petugas sulit mencari berkas yang akan diproses dan dapat menyebabkan rusaknya berkas karena terlalu lama dibiarkan menumpuk di tempat terbuka.

### 3.3 Cara Mengatasi Kendala

Berdasarkan kendala yang dihadapi di bagian Penagihan dan Tunggakan, berikut merupakan cara mengatasi kendala tersebut diantaranya:

1. Dalam mengatasi kendala aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) yang sering mengalami *error* dan *crash*, penulis harus melakukan *restart* komputer dan menunggu beberapa menit agar aplikasi tersebut dapat berjalan kembali. Penulis mengharapkan pihak PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I memperbaiki dan meningkatkan kualitas *server* pada terutama untuk aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) yang sering mengalami *error* dan *crash*. Pembaruan dan peningkatan *server* sistem aplikasi ini dapat meminta jasa *IT support* agar meningkatkan kecepatan dan efektifitas kegiatan kerja dalam sistem penagihan dan tunggakan di PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I.
2. Penulis merapikan surat yang berserakan dan disusun berdasarkan kategori surat seperti bagian surat himbauan, surat keluhan atau pun surat berita acara. Surat-surat tersebut kemudian disusun berdasarkan tanggal agar memudahkan dalam proses pencarian dan penginputan data ke sistem aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP). Penulis berharap pihak di PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I menambahkan sumber daya manusia dan tenaga kerja dalam mengurus pemrosesan berkas dan surat kedalam sistem aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) adalah salah satu solusi dalam menangani jumlah berkas dan surat yang menumpuk. Menambah personil petugas dapat meningkatkan efektifitas

dan kecepatan kerja pada bagian penagihan dan tunggakan. Selain itu dengan menambahkan personil dan bagian yang mengurus berkas diharapkan berkas-berkas penting dapat disimpan dan disusun dengan rapi dan baik.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Simpulan**

Setelah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di bagian Penagihan dan Tunggakan pada PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I penulis dapat mengambil simpulan bahwa Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dapat membangun rasa disiplin dan tanggung jawab penulis terhadap tugas yang diberikan. Sistem Penagihan dan Tunggakan pada PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I sudah terkomputasi cukup baik menggunakan aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SIPL) yang mengatur kegiatan penginputan data pelanggan dan pembuatan surat laporan menggunakan namun aplikasi tersebut memiliki kendala *error* dan terkeluar sendiri atau *crash* penulis harus melakukan *restart* komputer dan menunggu beberapa menit untuk menjalankan aplikasi tersebut yang menyebabkan data selama pengerjaan tidak tersimpan dan menghambat waktu pengerjaan tugas. Proses penyusunan berkas surat masuk mulai dari surat tagihan, surat berita dan acara, surat himbauan dan surat keluhan, hal itu masih menjadi kendala bagi PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I dikarenakan kurangnya SDM yang bertugas di kantor sehingga berkas berserakan dan tidak tapi dapat membuat staf penagihan dan tunggakan sulit mencari berkas yang akan diproses.

## 4.2 Saran

Beberapa usulan yang disarankan bagi kebaikan segala pihak yang terkait dengan Praktik Kerja Lapangan, yakni bagi PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I:

1. Penulis mengharapkan pembaruan *server* atau aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SIPL) milik PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu I yang masih bermasalah dan sering mengalami *crash*. Pembaruan *server* sistem aplikasi dapat meningkatkan kualitas pengerjaan peng-*inputan* data menjadi lebih stabil dan nyaman sehingga memudahkan proses peng-*input-an* data-data ke *database* dan pencetakan laporan. Pembaruan sistem aplikasi ini dapat meningkatkan kecepatan dan efektifitas dalam sistem Penagihan dan Tunggakan.
2. Penambahan personil tenaga kerja yang bertugas dalam mengurus pemrosesan surat tagihan, surat data pelanggan, surat himbauan, dan berkas penting lainnya ke dalam aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan. Selain itu dengan penambahan personil ini juga dapat membuat penyusunan berkas menjadi lebih rapi dan tidak berserakan agar memudahkan pencarian berkas dan menghindari hilang dan rusaknya suatu berkas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, M., & Tofri, Y. 2019. *Perbandingan Produktivitas Padi antara Hasil Wawancara Pascapanen dan Survei Ubinan BPS*. Jurnal Penelitian Pertanian Tanaman Pangan, 3(1), 17.<https://doi.org/10.21082/jpntp.v3n1.2019.p17-22>.
- Bastian, I., Winardi, R. D., & Fatmawati, D. 2018. *Metoda Wawancara*. Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data, September 2018, 53–99.
- Frastyo, P., & Publik, K. K. 2019. *Jurusan ilmu administrasi publik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sriwijaya 2019*.
- Hasanah, H. 2017. *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)*. At-Taqaddum, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.
- Humairoh, A. P. 2020. *Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor (Perumda – Tpkb)*. Jurnal Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan. Hal. 41-47 <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25980.77440>.
- Lestari, A. 2019. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum ( Pdam ) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja*. 7(4).
- Martin, S. E., & Emidar, E. 2019. *Korelasi Keterampilan Membaca Teks Laporan Hasil Observasi Dan Keterampilan Menulis Teks Laporan Hasil Observasi Siswa Kelas Vii Smp Negeri 21 Padang*. Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia, 8(2), 86.<https://doi.org/10.24036/104519-019883>.
- Muridah. 2018. *Analisis Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening*,hal.12.
- Purwono. 2017. *Konsep dan definisi. Evaluation*,hal.16.
- Sudarsono, B. 2017. *Memahami Dokumentasi*. Acarya Pustaka, 3(1), 47. <https://doi.org/10.23887/ap.v3i1.12735>.
- Ridwan, M. 2020. *Sistem Pelaporan Pemakaian Gas Untuk Konsumen Skala Rumah Tangga Studi Kasus : Pt Permata Karya Jasa (Area Surabaya)*. Skripsi Thesis, Universitas Bhayangkara Surabaya.hal.1–14


Trisna, K. W., & Putra, I. 2017. *Implementasi Remote Terminal Unit (Rtu) Pada Digital Water Meter Untuk Mendukung Pembangunan Smart City Di Indonesia*. Semnasteknomedia Online, hal.19–24.

(<https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1713> .Di akses pada tanggal 7 Januari 2022. Jam 20.54 wib.)

Ulfa, S. R. 2020. *Evaluasi Instalasi Pengolahan Air Minum Pada Pdam Tirta Aneuk Laot Sabang*. Jurnal Peradaban Sains, Rekayasa Dan Teknologi Sekolah Tinggi Teknik (Stitek) Bina Taruna Gorontalo, hal.101-103.

## HALAMAN LAMPIRAN

### Lampiran 1. Form Permohonan PKL (Fotocopy)

	<b>FORMULIR PERMOHONAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b>
Kode Formulir : <b>FM-PCT-BAAK-PSB-013</b>	INSTITUSI : POLITEKNIK PALCOMTECH PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI (D3)

Kepada Yth. Palembang, 25 Agustus 2021  
 Direktur Politeknik PalComTech



Dengan hormat,  
 Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Putri
Nomor Pokok Mahasiswa	: 031190011
Semester	: V (Lima)
IPK	: 3.73
Program Studi	: Sistem Informasi (D3)
No.HP/WhatsApp	: 085839748873


Mengajukan PKL pada perusahaan/instansi (*nama perusahaan/instansi dan alamat dengan lengkap*) :

PDAM TIRTA MUSI  
 Jalan : Rambutan Ujung No.1 Rt/Rw :25/09 kelurahan 30 Ilir, Kecamatan Ilir Barat II  
 Kota Palembang Sumatera Selatan . Pos : 30129

Besarnya harapan Saya, kiranya Bapak/Ibu dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Menyetujui, Dosen Pembimbing Akademik    (Wiza Yunifa, S.Kom., M.Kom.) NIDN : 0204068601	Pemohon, Mahasiswa    (Putri) NPM : 031190011
---	--

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi D3 SI/AK/DKV

  
 (Andri Saputra, S.Kom., M.Kom)  
 NIP. 25.PCT.11

## Lampiran 2. Surat Pernyataan Ujian (Fotocopy)

**SURAT PERNYATAAN  
UJIAN LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)**

Yang bertandatangan di bawah ini :


Nama : Putri  
 Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 09 April 2001  
 Prodi : Sistem Informasi D3  
 NPM : 031190011  
 Semester : 5 (lima)  
 No. Telp/ Hp : 08877371205  
 Alamat : Perumahan Griya Interbis Indah Blok Ba No. 10 , Palembang


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Laporan PKL ini saya buat dengan sebenarnya dan berdasarkan sumber yang benar.
2. Objek tempat saya melaksanakan PKL berbentuk CV/PT/Pemerintahan/SMA Sederajat dan dinyatakan masih aktif beroperasi hingga saat ini
3. Data perusahaan dalam laporan PKL ini benar adanya dan bersifat valid.
4. Laporan ini bukan merupakan hasil plagiat/menjiplak karya ilmiah orang lain
5. Laporan ini merupakan hasil kerja saya sendiri (bukan buatan/ dibuatkan orang lain)
6. Buku referensi yang saya gunakan untuk Lap.PKL ini merupakan buku yang terbit dalam 5 (lima) tahun terakhir ini.


Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari ternyata saya kedapatan telah melanggar salah satu dari pernyataan saya ini, saya bersedia untuk menerima sanksi skorsing, DO (*Drop Out*), hingga Penghapusan gelar akademik yang saya peroleh dari Perguruan Tinggi ini.

Palembang, 17 Januari 2022  
 Yang menyatakan,

  
 Putri



## Lampiran 3. Form Pengajuan Judul PKL (Fotocopy)

	<b>FORMULIR PENGAJUAN JUDUL PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b>
Kode Formulir : <b>FM-PCT-BAAK-PSB-013</b>	INSTITUSI : POLITEKNIK PALCOMTECH PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI D3

Palembang, 05 Oktober 2021

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 031190011  
 Semester : 5  
 IPK : 3,73  
 Program Studi : Sistem Informasi D3  
 No.HP/WhatsApp : 085839748873  
 Dosen Pembimbing PKL : Atin Triwahyuni S.T.,M.Eng.

Mengajukan PKL judul Laporan Praktik Kerja Lapangan :



Laporan Kegiatan Penagihan dan Tunggakan pada PT. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang

Revisi :


1. ....  
.....

2. ....  
.....


Besar harapan Saya, kiranya Bapak/Ibu dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Menyetujui, Dosen Pembimbing PKL  (Atin Triwahyuni, S.T.,M.Eng) NIDN :0215028002	Pemohon, Mahasiswa  (Putri) NPM :0311900
---	---


Mengetahui,  
Ketua Program Studi D3 SI/AK/DKV

  
(Andri Saputra, S.Kom., M)  
 NIP 25.PCT.11

Lampiran 4. Surat Balasan Riset (*Fotocopy*)



**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM "TIRTA MUSI"**  
 Komplek Rambutan Ujung Telp. (0711) 350079 – 354734 – 355089 – 350090  
 Fax. (0711) 355180 website : www.tirtamusi.com, e-mail : pdam.palembang@tirtamusi.com



Palembang, 20 September 2021

Nomor : 071/247 /SDM/DKL/PDAM/IX/2021  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Kerja Praktik

Kepada  
 Yth. Direktur Politeknik Palcomtech  
 di -  
 Palembang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 0416/POLTEK/D/VIII/2021 tanggal 27 Agustus 2021 perihal Mohon Praktik Kerja Lapangan, atas nama :

No.	Nama	NPM	Jurusan / Program Studi
1.	Marhama Apriliani	031190055	Sistem Informasi
2.	Putri	031190011	Sistem Informasi

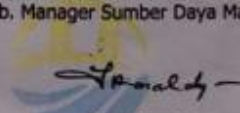
Dengan ini diberitahukan kepada Saudara bahwa terhadap Mahasiswa tersebut di atas diberikan Izin Kerja Praktik di lingkungan PDAM Tirta Musi Palembang terhitung mulai tanggal 22 September s.d 21 Oktober 2021. Untuk itu diharapkan kedatangan Mahasiswa Saudara pada:

Hari / Tanggal : Rabu / 22 September 2021  
 Waktu : 07.30 WIB  
 Tempat : Kantor PDAM Tirta Musi Palembang  
 Jl. Rambutan Ujung No. 1 Palembang

Selanjutnya kami harapkan pada yang bersangkutan untuk dapat menghubungi Bagian Sumber Daya Manusia PDAM Tirta Musi Palembang.


Demikian untuk disampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An. Direksi PDAM Tirta Musi Palembang  
 Direktur Umum dan Keuangan  
 Ub. Manager Sumber Daya Manusia,

  
 Ronaldi, S.T.



## Lampiran 5. Form Penilaian Kerja Mahasiswa (Fotocopy)



**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTA MUSI PALEMBANG BOOSTER KERTAPATI**  
Jl. Kimarogan, Ogan Baru, Kec. Kertapati, Kota Palembang,  
Sumatera Selatan  
Telepon: (0711) 355222 Kode Pos : 30142

---

**FORMULIR PENILAIAN KERJA MAHASISWA  
PRAKTIK KERJA LAPANGAN POLITEKNIK PALCOMTECH**

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa berikut:


Nama Mahasiswa : Putri  
NPM : 031190011  
Program Studi : Sistem Informasi D3

Telah menyelesaikan kegiatan magang di instansi kami. Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut:

No	Unsur yang dinilai	*Nilai
1	Penggunaan teknologi informasi	90
2	Keterampilan dalam kerja	95
3	Kedisiplinan	85
4	Integritas (etika dan moral)	85
5	Kemampuan menyerap hal baru	86
6	Inovasi dan kreativitas	90
7	Kemampuan memberikan solusi	87
8	Kemampuan bekerja sama	88
9	Kemampuan komunikasi	90
10	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	87
<b>Jumlah</b>		<b>883</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>88,3</b>


\*Nilai 0 sampai 100

Palembang, 25 Oktober 2021  
Pembimbing Lapangan



**(M. Han, F. M. A. Md.)**  
NIP. 194705070387

## Lampiran 6. Form Penilaian Pembimbing PKL (Fotocopy)

	<b>FORMULIR PENILAIAN BIMBINGAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN MAHASISWA POLITEKNIK PALCOMTECH</b>		
	Kode Formulir <b>FM-PCT-BAAK-PSB-025</b>	Institusi :	POLITEKNIK PALCOMTECH

**Hasil Penilaian Bimbingan Praktik Kerja Lapangan  
Mahasiswa Politeknik PalComTech**

Dengan ini saya menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Putri  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 0311900011  
 Program Studi : Sistem Informasi D3  
 Semester : 5 (lima)  
 Judul PKL : LAPORAN KEGLATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI BAGIAN PENAGIHAN  
 DAN TUNGGAKAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI  
 PALEMBANG

Telah menyelesaikan bimbingan Praktik Kerja Lapangan, dengan hasil sebagai berikut:


No	Kriteria Penilaian	Skor Maksimal	Skor
1	Kehadiran bimbingan	15	15
2	Keaktifan dalam bimbingan	25	25
3	Kemampuan belajar dan mengikuti arahan	30	30
4	Laporan	30	30
Jumlah		<b>100</b>	100

\*Mahasiswa dapat di rekomendasikan mengikuti ujian apabila nilai lebih besar sama dengan 60

Rekomendasi Pembimbing:

Direkomendasikan  
 Tidak direkomendasikan

Palembang, Januari 2022  
 Dosen Pembimbing PKL

  
(Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng)  
 NIDN: 0215028002

## Lampiran 7. Form Absensi (Fotocopy)

FORMULIR				
DAFTAR HADIR MAHASISWA/ PKL POLITEKNIK				
Kode Formulir FM-PCT-BAAR-PSS-007	Institusi : POLITEKNIK FALCOMTECH Tahun Akademik : 2021/2022			
Nama Perusahaan/Instansi : PDAM Tirta Musi Palembang Booster Kertapati Alamat Perusahaan/Instansi : Jl. Kinaragan, Ogan Baru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30142. Nama Mahasiswa : Putri NPM : 031190031 Program Studi : Sistem Informasi DS				
No	Tanggal	Hari	Laporan Kegiatan	Paraf Pembimbing Lapangan
1	23 September 2021	Kamis	Pengenalan karyawan dan perusahaan	
2	24 September 2021	Jumat	Sosialisasi dan pengenalan sistem di bagian penagihan dan tunggakan	
3	25 September 2021	Sabtu	-	
4	26 September 2021	Minggu	-	
5	27 September 2021	Senin	Merapikan dokumen-dokumen	
6	28 September 2021	Selasa	Pengenalan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL)	
7	29 September 2021	Rabu	Mengisi data pelanggan di aplikasi SIPL	
8	30 September 2021	Kamis	Membuat Surat status himbauan pelanggan	
9	01 Oktober 2021	Jumat	Merapikan dokumen dan berkas	
10	02 Oktober 2021	Sabtu	-	
11	03 Oktober 2021	Minggu	-	
12	04 Oktober 2021	Senin	Membuat Surat Perintah Tugas dan Berita Acara	
13	05 Oktober 2021	Selasa	Merapikan dokumen dan surat data pelanggan	
14	06 Oktober 2021	Rabu	Melihat karyawan melakukan pembacaan meteran	
15	07 Oktober 2021	Kamis	Mengisi Data Pelanggan di aplikasi SIPL	
16	08 Oktober 2021	Jumat	Membuat Surat status himbauan pelanggan	
17	09 Oktober 2021	Sabtu	-	
18	10 Oktober 2021	Minggu	-	
19	11 Oktober 2021	Senin	Merapikan dokumen-dokumen	
20	12 Oktober 2021	Selasa	Membuat Surat Perintah Tugas dan Berita Acara	
21	13 Oktober 2021	Rabu	Merapikan surat data tagihan pelanggan	
22	14 Oktober 2021	Kamis	Melihat cara pembacaan meteran	
23	15 Oktober 2021	Jumat	Membuat Surat Perintah Tugas dan Berita Acara	
24	16 Oktober 2021	Sabtu	-	
25	17 Oktober 2021	Minggu	-	
26	18 Oktober 2021	Senin	Merapikan Berkas dan Surat-surat	
27	19 Oktober 2021	Selasa	Membuat Surat Status Pengiriman Himbauan Pelanggan	
28	20 Oktober 2021	Rabu	Menginput Data tagihan ke aplikasi SIPL	
29	21 Oktober 2021	Kamis	Mengisi Formulir Keluhan kegiatan unit	
30	22 Oktober 2021	Jumat	Dokumentasi tempat kegiatan PKL	
31	25 Oktober 2021	Senin	Perpisahan dengan PDAM Tirta Musi Palembang Booster Kertapati	

KaProdi


24 oktober 2021

Tirta Musi Palembang

Kamiadi, A. Md
















NIK. 190705070387

## Lampiran 8. Form Konsultasi (Fotocopy)


		FORMULIR		
		KONSULTASI LAPORAN PKL POLITEKNIK		
Kode Formulir FM-PCT-BAAK-PSB-015	Institusi	: POLITEKNIK PALCOMTECH		
	Tahun Akademik	: 2021/2022		


Nama Mahasiswa : Putri  
 NPM : 031190011  
 Program Studi : Sistem Informasi DS  
 Semester : 5 (lima)  
 Judul Laporan PKL : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI BAGIAN PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG

No HP / Telp : 08877371205


Pertemuan Ke -	Tanggal Konsultasi	Batas Waktu Perbaikan	Materi yang Dibahas / Catatan Perbaikan	Paraf Pembimbing
1	28/09/2021	29/09/2021	• Pengajuan judul, 5W + 1H	
2	29/09/2021	08/10/2021	• Revisi judul	
3	08/10/2021	15/10/2021	• Penjelasan Draft Laporan PKL • Pembuatan Latar Belakang, Ruang Lingkup, Tujuan, Teknik Pengumpulan Data	
4	15/10/2021	22/10/2021	• Revisi tata tulis, latar belakang, ruang lingkup, tujuan & teknik pengumpulan data	
5	22/10/2021	29/10/2021	• Pembuatan Tinjauan Pustaka & Daftar Pustaka	
6	29/10/2021	05/11/2021	• Revisi tata tulis, Tinjauan Pustaka & Daftar Pustaka	
7	05/11/2021	12/11/2021	• Pembuatan Hasil dan Capaian Kegiatan PKL • Pembuatan cover, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel & kata pengantar	
8	12/11/2021	19/11/2021	• Revisi tata tulis, pelaksanaan kerja, kendala yang dihadapi & cara mengatasi kendala • Revisi cover, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel & kata pengantar	
9	19/11/2021	27/11/2021	• Revisi tata tulis, pelaksanaan kerja, kendala yang dihadapi & cara mengatasi kendala • Pembuatan dokumen pendukung	
10	27/11/2021	10/12/2021	• Revisi tata tulis, pelaksanaan kerja, kendala yang dihadapi & cara mengatasi kendala • Revisi dokumen pendukung	
11	10/12/2021	17/12/2021	• Pembuatan Simpulan & Saran	
12	17/12/2021	24/12/2021	• Revisi tata tulis & simpulan	
13	24/12/2021	01/01/2022	• Review laporan keseluruhan	
14	01/01/2022	07/01/2022	• Acc ujian seminar PKL • Latihan Ujian Seminar PKL	
15	07/01/2022	17/01/2022	• Pengrapian Laporan dan Format Penulisan	

Document Ref: RREBK-MHTQV-TXZ2M-QT2RD Page 1 of 2

16	17/01/2022		• ACC Laporan PKL Mahasiswa	
----	------------	--	-----------------------------	---

Palembang,  
Dosen Pembimbing  
  
Adin Triwahyuni, T., M.Eng.



## Lampiran 9. Form Revisi (Asli)

	FORMULIR REVISI UJIAN PKL POLTEK
Kode Formulir <b>FM-PCT-BAAK-PSB-027</b>	Institusi : POLTEK PALCOMTECH


**Hasil Ujian PKL  
Mahasiswa Politeknik PalComTech**

Nama : Putri  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 031190011  
 Program Studi : D3 Sistem Informasi  
 Semester : V (Lima)  
 Ujian ke- : 1  
 Tanggal Pelaksanaan : 24 Januari 2022  
 Judul PKL : Laporan Kegiatan Penagihan dan Tunggakan Pada PT.Perusahaan Daerah Air Mimum (PDAM) Tirta Musi Palembang

**PELAKSANAAN KOREKSI**

No	Uraian Perbaikan	Nama Penguji	Paraf
1. 2. 3.	Perbaiki penulisan Typo Gambar aplikasinya di screen shot langsung dr komputernya bukan dalam bentuk hasil foto Laporan kegiatan di detailkan	Andri Saputra	
	- Latar Belakang - Struktur Organisasi - Rincian Kegiatan - Kendala dan Saran Rincian Kegiatan - Kesimpulan dan saran	Jaka Purnama	

Palembang, 02 Februari 2022  
Pembimbing,

  
(Atin Triwahyuni, S.T., MEng.)

Document Ref: KDNKS-3KYTB-ABR7R-XGUNO Page 1 of 1