

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perkembangan dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat Kabupaten Bengkalis menuntut adanya perbaikan dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, termasuk ketersediaan air bersih. Permintaan air bersih yang saat ini menjadi salah satu kebutuhan primer masyarakat terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penduduk. Begitu juga di Kecamatan Mandau, khususnya di Kota Duri.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Duri (diluar kebutuhan karyawan/karyawati PT.Chevron), PDAM Kabupaten Bengkalis merupakan satu-satunya jasa penyedia layanan air bersih yang dilakukan Kabupaten Bengkalis Cabang Duri.

Duri sebagai kota industri dan wilayah di Kabupeten bengkalis dengan pertumbuhan penduduk tertinggi serta dijadikannya Mandau dan Pinggir sebagai kawasan kota transit, petropolis dan agroindustri sebagaimana Rencana Pembangunan Jangka Menengan Daerah (RPJMD) Kabupaten Bengkalis 2010-2015, maka kebutuhan dan permintaan air bersih bukan hanya di Duri, tetapi juga di kedua kecamatan tersebut kedepannya dapat dipastikan meningkat secara signifikan.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun kebijakan Pemerintah Pusat yang telah disepakati dalam forum Millenium Development Goal's (MDGs) pada tahun 2015 Pemerintah Kabupaten Bengkalis juga menargetkan setidaknya 80 persen penduduk Mandau dan Pinggir sudah mendapat air bersih. Guna memenuhi taerget dimaksud masih diperlukan kapasitas produksi rata-rata 1.000 liter/detik.

#### **4.2 Sifat dan Tujuan Perusahaan**

Sifat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah memberikan jasa dan menyelenggarakan kemanfaatan umum, dengan menerapkan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan yang sehat tanpa mengabaikan fungsi sosial dan memperhatikan kemampuan masyarakat.

Tujuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah memberikan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata secara terus menerus yang syarat-syarat kesehatan, disamping upaya pemasukan keuanagan daerah.

#### **4.3 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi Perusahaan adalah memberikan pelayanan air bersih yang higienis berbasis kepuasan pelanggan dengan cakupan pelayanan 100% tahun 2020.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Misi Perusahaan :

- a. Mewujudkan layanan publik terhadap air bersih yang akuntabel sesuai dengan harapan masyarakat
- b. Menyediakan air bersih dengan kualitas yang baik, kuantitas yang cukup dan kontinuitas yang berkesinambungan
- c. Mewujudkan sikap profesionalisme dalam pekerjaan dan pelayanan pelanggan
- d. Memperluas jangkauan pelayanan dan distribusi air bersih di green field area

#### 4.4 Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

1. Meningkatkan etos dan disiplin kerja
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan
3. Meningkatkan infrastruktur sistem air bersih
4. Meningkatkan skill karyawan dan kuantitas pelatihan
5. Menurunkan tingkat kehilangan air
6. Meningkatkan kapasitas produksi dan distribusi
7. Meningkatkan sosialisasi pemanfaatan air bersih

#### 4.5 Aktivitas Perusahaan

##### a. Uraian Prosedur Pemasangan

1. Calon pelanggan baru bertemu dengan petugas seksi hubungan langganan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Calon pelanggan mengisi formulir pendaftaran (SPL) dengan melengkapi identitas diri (KTP)
3. Seksi Teknik membuat SPKO (Surat Perintah Kerja Operasional) dan ditandatangani oleh kasie teknik dan kepala cabang untuk menyetujui survei kelapangan
4. Seksi teknik melakukan survei kelapangan
5. Setelah itu seksi teknik mengisi hasil survivefe form GS (Gmbar Survei)
6. Kasie teknik menghitung ABP (Anggran Biayan Pemasangan Pipa) dan ditandatangani oleh kasie teknik dan kepala cabang
7. Hasil survei seksi teknik juga menentukan golongan tarif akan pelanggan berdasarkan analisa ukuran luas rumah dan faktor-faktor lainnya
8. Seksi audit menyurati atau memberitahukan (via telp) kepelanggan untuk membayar biaya pemasangan baru
9. Calon pelanggan membayar biaya tersebut ke kasir
10. Seksi pembukuan kemudian membuat BPBRA (Bukti Pembayaran Bukan Rekening Air) sebagai tanda bukti pembayaran biaya sambungan baru tersebut
11. BPBRA lalu disetujui dan ditandatangani oleh kasie pembukuan dan calon pelanggan baru
12. Lalu calon pelanggan baru menandatangani surat perjanjian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Kepala cabang menandatangani SPKP (Surat Perintah Kerja Pemasangan) kepada kasie distribusi untuk perintah pemasangan

**B. Uraian Prosedur Pemutusan**

1. Seksi keuangan atau petugas loket bertanggung jawab untuk menyimpan rekening yang belum laku kedalam laci penyimpanan rekening
2. Petugas menggabung rekening air bulan berjalan dengan tunggakan air dan menyiapkan blangko denda keterlambatan rekening air
3. Petugas loket menerima pembayaran rekening air dari pelanggan dan membuat LPP air
4. Kasie keuangan membuat surat peringatan untuk pelanggan yang belum membayar rekening air (TRA)
5. Seksi keuangan menyerahkan daftar TRA yang lebih dari 3 bulan ke bagian seksi distribusi untuk melakukan pemutusan
6. Seksi distribusi membuat surat perintah pemutusan yang ditandatangani oleh kasie distribusi dan kepala cabang
7. Kasie distribusi memerintahkan petugas bagian distribusi untuk melakukan pemutusan dilapangan
8. Petugas melakukan pemutusan dengan mengangkat meter dan tutup lobang bor
9. Kemudian BA dengan lampiran SPK diserahkan ke kasie distribusi untuk ditandatangani, lalu diserahkan ke kasie hubungan langganan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kaseh hubungan langganan menerima informasi pemutusan sementara dan memasukkan data kedalam database di komputer

Standar kualitas air yang digunakan menggunakan standar Dinas Kesehatan Pekanbaru dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan air minum yang diantaranya adalah bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik. Kualitas air sendiri ditentukan oleh kondisi alam didaerah yang melakukan pengelolaan air minum. Semakin bagus kualitas air baku yang ditemukan maka semakin baik air yang dikonsumsi konsumen. Dengan biaya produksi dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat. Aspek pelayanan PDAM sendiri terdiri dari :

- a. Aspek kualitas
- b. Aspek kuantitas
- c. Aspek kontinuitas

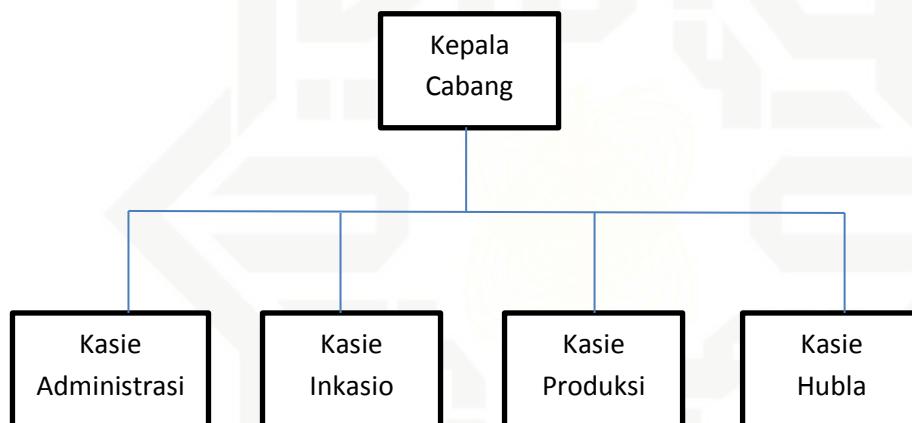
Dari ketiga aspek tersebut dapat dijalankan sesuai dengan kemampuan dari PDAM itu sendiri. Konsumen mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kemampuan PDAM. PDAM Tirta Dharma yang merupakan perusahaan daerah bergantung kepada proyek pemda untuk mendapatkan sumbangan material dan dengan biaya yang telah ditentukan oleh pihak PDAM dan bupati. Atribut yang digunakan dalam pemasangan sambungan baru diantaranya :

- a. Pipa transmisi
- b. Pipa distribusi
- c. Pipa dinas

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pipa persil
- e. Meteran air
- f. Keran umum
- g. Lem pipa
- h. Elbow

**4.6 Struktur Organisasi PDAM Cabang****4.7 Penjelasan Tupoksi Bagian Pusat**

Pengelolaan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dharma dilakukan oleh direksi yang dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan diabntu oleh 2 (dua) orang Direktur. Dalam menjalankan tugas administrasi fungsional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dharma Direktur Utama bertanggungjawab kepada Bupati Kepala Daerah. Direksi terdiri dari :

1. Direktur Utama
2. Direktur Bidang Umum

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Direktur Bidang Teknik

**Direktur Utama mempunyai tugas yaitu :**

- a. Mengkoordinir semua kegiatan Perusahaan Daerah Air Minum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik yang digariskan oleh Pemerintah Daerah maupun instansi yang lebih tinggi
- b. Melakukan perumusan kebijaksanaan teknis, pemberian bimbingan dan pembinaan, koordinasi teknis dan pembagian tugas lain
- c. Mengadakan rapat pada waktu tertentu untuk membahas secara menyeluruh penyelenggaraan tugas Perusahaan Daerah Air Minum
- d. Apabila Direktur Utama berhalangan untuk menjalankan tugas pekerjaannya maka Bupati Kepala Daerah dapat menunjuk seorang penggantinya :
  1. Salah satu Direksi yang ada
  2. Apabila Direksi berada ditempat maka salah seorang pegawai yang tertua pangkat dan jabatannya serta dianggap mampu dapat mewakili tugas Direktur Utama

**Direktur Bidang Umum mempunyai tugas yaitu :**

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang administrasi, keuangan kepegawaian dan kesekretariatan
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan pengelolaan perlengkapan



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta perbelanjaan dan kekayaan Perusahaan Daerah Air Minum
- d. Mengendalikan uang pendapatan, hasil penagihan rekening penggunaan air dari pelanggan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yng diberikan oleh Direktur Utama
- f. Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Umum bertanggungjawab kepada Direktur Utama

**Direktur Bidang Teknik mempunyai tugas yaitu :**

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang perencanaan teknik, produksi, distribusi dan peralatan teknik
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi sumber mata air dan sumber air tanah
- c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan-bahan kimia
- d. Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Teknik bertanggungjawab kepada Direktur Utama

Direktur Bidang Utama membawahi beberapa bagian, diantaranya :

- a. Bagian Keuangan
- b. Bagian Langgan
- c. Bagian Umum
- d. Bagian Akuntansi

**Bagian Keuangan mempunyai tugas yaitu :**

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang keuangan
- b. Mengatur program pendapatan dan pengeluaran keuangan
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber pendapatan serta perbelanjaan dan kekayaan perusahaan
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan
- e. Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Bidang Umum

**Bagian Langganan mempunyai tugas yaitu :**

- a. Melakukan penyaluran meter air dan memeriksa data penggunaan air berdasarkan meter
- b. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan dan mengurus penagihan rekening langganan
- c. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, pengelolaan rekening dan pengelolaan data langganan
- d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan, pengendalian dan administrasi meter air
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan atau pimpinan
- f. Bagian pelayanan langganan dipimpin oleh Kepala Bagian dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Bidang Umum

**Bagian Umum mempunyai tugas yaitu :**

- a. Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dibidang administrasi, kepegawaian serta kesekretariatan

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dibidang kerumahtanggan, peralatan kantor dan peundang-undangan
- c. Mengurus perbekalan material dan peralatan teknik
- d. Mengadakan pembelian barang-barang yang diperlukan perusahaan
- e. Bagian Umum dipimpin oleh Kepala Bagian dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Bidang Umum

**Bagian Akuntansi mempunyai tugas yaitu :**

- a. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan
- b. Mengawasi semua transaksi keuangan dan unsur pengelolaan agar dibukukan dengan tepat
- c. Memeriksa dan menyesuaikan pembukuan pada buku pembantu dengan buku besar
- d. Merencana, mengatur dan mengawasi pembuatan rekening air
- e. Mengawasi dan menganalisa pembukuan serta prhitungan biaya pokok produksi dan penjualan air
- f. Mengawasi penyusunan laporan keuangan
- g. Meninjau kembali dan menyesuaikan kebijaksanaan pembukuan dengan prinip dan norma akuntansi dan mengusulkan penyempurnaan sistem pengawasan intern
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan atau pimpinan
- i. Bagian Akuntansi dipimpin oleh Kepala Bagian dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Bidang Umum

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Direktur Bidang Teknik membawahi beberapa bagian diantaranya :

- a. Bagian Produksi
- b. Bagian Distribusi
- c. Bagian Perencanaan Teknik
- d. Bagian Pemeliharaan

**Bagian Produksi mempunyai tugas yaitu :**

- a. Menyelenggarakan pengendalian atas kualitas dan kuantitas produksi air, termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi-fungsi mekanik mesin, ketenagaan, kualitas serta laboratorium
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan atau pimpinan
- d. Bagian Produksi dipimpin oleh Kepala Bagian dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Bagian Teknik

**Bagian Distribusi mempunyai tugas yaitu :**

- a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani gangguan
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa atau jaringan, pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan atau pimpinan
- d. Bagian Distribusi dipimpin oleh Kepala Bagian dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Bagian Teknik

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Bagian Perencanaan Teknik mempunyai tugas yaitu :**

- a. Mengadakan persediaan cadangan air minum guna keperluan distribusi
- b. Merencanakan pengadaan teknik bangunan air minum serta mengendalikan kualitas dan kuantitas termasuk menjamin rencana kebutuhan
- c. Mengadakan penyediaan sarana air minum untuk program-program penyambungan dan pengawasan pendistribusian
- d. Membantu direksi dan memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Direksi
- e. Bagian Perencanaan Teknik dipimpin oleh Kepala Bagian dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Bagian Teknik

**Bagian Pemeliharaan mempunyai tugas yaitu :**

- a. Mengkoordinir, menyelenggarakan dan mengawasi kegiatan perawatan seluruh sarana dan prasarana penyediaan air minum
- b. Menyenggarakan perbaikan dari peralatan dan perlengkapan sarana dan prasarana penyediaan air minum
- c. Menyenggarakan pembuatan alat-alat dan bahan untuk keperluan pemeliharaan
- d. Mengawasi pengguna dan penyimpanan bahan-bahan, suku cadang dan peralatan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan atau pimpinan
- f. Bagian Pemeliharaan dipimpin oleh Kepala Bagian dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Bagian Teknik



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

## 4.8 Penjelasan Tupoksi Bagian Cabang

**Kepala Seksi Keuangan** dengan uraian tugas diantaranya :

1. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan diseksinya
2. Melakukan koordinasi dengan seksi lain yang berhubungan dengan tugasnya
3. Merencanakan dan melaksanakan program dan rencana kerja diseksi keuangan
4. Melaksanakan pedoman dan petunjuk teknis seksi keuangan
5. Melaksanakan administrasi seksi keuangan :
  - a. Membuat laporan berkala perkembangan seksi keuangan pada setiap waktu yang diperlukan mengenai perkembangan seksinya
  - b. Membuat, mencetak, mengelola dan mengatur rekening langganan
  - c. Melakukan koreksi dan perubahan terhadap kesalahan pencetakan rekening langganan
  - d. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan rekening langganan
  - e. Melaksanakan dan menyelenggarakan kegiatan dibidang pembukuan keuangan, anggran dan pelaporan
  - f. Mengendalikan penerimaan dan pengecekan rekening langganan
  - g. Melaksanakan pengelolaan penerimaan secara menyeluruh sesuai target cabang atau unit
  - h. Menyusun dan mengelola laporan keuangan kantor cabang
  - i. Melaksanakan pembinaan organisasi dan tata laksanakan seksi keuangan
  - j. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan seksi keuangan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Membantu Kepala Cabang dalam merencanakan dan melaksanakan serta monitoring rencana kerja dan anggaran cabang
- l. Memberikan rekomendasi dan melaksanakan peningkatan pelayanan seksi keuangan
- m. Meningkatkan efisiensi penagihan cabang
- n. Melaksanakan penagihan rekening pemakai air, serta denda kepada pelanggan yang belum membayar pada waktu yang telah ditentukan
- o. Menyampaikan saran dan pertimbangan berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan keuangan cabang
- p. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Cabang

**Wewenang :**

Membimbing, mengatur dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya.

**Tanggungjawab :**

1. Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan menyangkut seksi keuangan baik internal maupun eksternal pada unit kerjanya
2. Bertanggungjawab atas peningkatan kinerja keuangan dalam rangka meningkatkan penerimaan dan pelayanan kepada pelanggan
3. Melakukan evaluasi dan memberikan saran serta pendapat kepada Kepala Cabang tentang langkah tindak lanjut untuk peningkatan kinerja seksi keuangan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam lingkup tugasnya
5. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan kepala cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

**Kepala Seksi Transmisi dan Distribusi** dengan uraian tugas diantaranya adalah :

1. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan diseksinya
2. Melakukan koordinasi dengan seksi lain yang berhubungan dengan tugasnya
3. Merencanakan dan melaksanakan program dan rencana kerja diseksi transmisi dan distribusi
4. Melaksanakan pedoman dan petunjuk teknis seksi transmisi dan distribusi
5. Melaksanakan administrasi seksi transmisi dan distribusi :
  - a. Membuat laporan transmisi dan distribusi secara berkala serta pada setiap waktu yang diperlukan mengenai perkembangan seksinya
  - b. Membuat laporan *history* teknis perpipaan dan aksesoris
  - c. Mengumpulkan dan mengolah data sebagai bahan perencanaan transmisi dan distribusi
  - d. Menyusun anggaran biaya dan jadwal pelaksanaan kegiatan seksi transmisi dan distribusi
  - e. Melaksanakan pembinaan organisasi dan tata laksana seksi transmisi dan distribusi

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Membuat, memelihara, menyimpan dan menggandakan gambar perencanaan distribusi dan peta jaringan
  - g. Merekomendasikan perencanaan, penggantian, penambahan dan perluasan instalasi distribusi
  - h. Melaksanakan survey dan pengukuran dalam rangka perencanaan distribusi
  - i. Menentukan penggunaan peralatan dan perlengkapan yang paling sesuai dengan tinjauan dari segi kualitas standar dan harga dalam rangka perencanaan distribusi
  - j. Melaksanakan perencanaan pemasangan sambungan baru air bersih
6. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan seksi transmisi dan distribusi serta meter air pelanggan
  7. Mengatur distribusi air secara merata kepada pelanggan
  8. Melaksanakan kegiatan instalasi distribusi :
    - a. Membuat laporan kegiatan distribusi
    - b. Melaksanakan penyambungan dan pemutusan instalasi distribusi
    - c. Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan kerusakan atau gangguan instalasi distribusi
    - d. Melaksanakan pengoperasian dan menjamin kelancaran dan berfungsinya operasional instalasi distribusi
    - e. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan instalasi distribusi
    - f. Melaksanakan pembuatan, penggantian, penambahan dan perluasan instalasi distribusi

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melaksanakan pengendalian kebocoran air pada instalasi distribusi dan sambungan rumah pelanggan
  - h. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan peralatan teknik distribusi
  - i. Melaksanakan pemasangan sambungan baru air bersih
  - j. Melaksanakan penertiban sambung baru rumah pelanggan
  - k. Membuat peta jaringan pipa dan perlengkapannya
9. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pemberian air secara merata serta melayani gangguan
  10. Menjamin kualitas, kuantitas, dan kontinuitas distribusi air bersih
  11. Melaksanakan kegiatan rotasi air, meliputi :
    - a. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan kondisi meter air
    - b. Melaksanakan pergantian meter air
    - c. Mempersiapkan meter air yang akan diganti
    - d. Melaksanakan evaluasi dan analisa meter air
    - e. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan peralatan teknik rotasi meter air
  12. Melakukan kegiatan segel meter air, meliputi :
    - a. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan segel meter air
    - b. Melaksanakan penyegelan meter air dan memasang kembali segel meter air
    - c. Melaksanakan pemasangan meter air beserta rangkaiannya
    - d. Mempersiapkan meter air beserta rangkaiannya



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan segel meter air
- f. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan peralatan teknik segel meter air

## 13. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan meter, meliputi :

- a. Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan meter air
- b. Melaksanakan terameter air

## 14. Menyampaikan saran dan pertimbangan berkaitan dengan operasi transmisi dan distribusi

## 15. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Cabang

**Wewenang :**

Membimbing, mengatur, dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya.

**Tanggungjawab :**

1. Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan menyangkut kelancaran distribusi air bersih baik internal maupun eksternal pada unit kerjanya
2. Bertanggungjawab atas kualitas, kuantitas, kontinuitas serta menjamin kelancaran distribusi air bersih
3. Melakukan evaluasi dan memberikan saran serta pendapat kepada Kepala Cabang tentang langkah tindak lanjut untuk peningkatan kinerja seksi transmisi dan distribusi

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam lingkup tugasnya
5. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan kepala cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

**Kepala Seksi Produksi dan Pemeliharaan** dengan uraian tugas diantaranya adalah :

1. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan diseksinya
2. Melakukan koordinasi dengan seksi lainnya yang berhubungan dengan tugasnya
3. Merencanakan dan melakukan program dan rencana kerja di produksi dan pemeliharaan
4. Melaksanakan pedoman dan petunjuk teknis seksi produksi dan pemeliharaan
5. Melaksanakan administrasi seksi produksi dan pemeliharaan :
  - a. Membuat laporan produksi dan pemeliharaan secara berkala
  - b. Membuat laporan *history* terkait mekanikal elektrikal
  - c. Menyusun anggaran biaya dan jadwal pelaksanaan kegiatan produksi dan pemeliharaan
  - d. Menentukan penggunaan peralatan dan perlengkapan yang paling sesuai dari segi kualitas standar dan harga dalam rangka pelaksanaan tugas
  - e. Membukukan administrasi dan menyusun laporan rekapitulasi persediaan gudang

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Melaksanakan kegiatan perencanaan produksi dan pemeliharaan
  - a. Mengumpulkan dan mengolah data sebagai bahan perencanaan produksi dan pemeliharaan
  - b. Membuat, memelihara, menyimpan dan menggandakan gambar perencanaan produksi dan pemeliharaan
  - c. Merekomendasikan perencanaan pembuatan, penggantian, penambahan dan perluasan instalasi produksi
  - d. Membuat perencanaan pemeliharaan instalasi produksi dan sumber air baku
  - e. Merencanakan dan melaksanakan penambahan kapasitas produksi sesuai kebutuhan
7. Melaksanakan kegiatan operasi dan pemeliharaan instalasi produksi :
  - a. Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan kerusakan atau gangguan instalasi produksi
  - b. Melaksanakan pengoperasian serta menjamin kelancaran dan berfungsinya operasional instalasi produksi
  - c. Mengendalikan kuantitas dan kualitas produksi air termasuk rencana keperluan material produksi
  - d. Mengatur, menyelenggarakan fungsi-fungsi serta laboratorium
  - e. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan instalasi produksi
  - f. Melaksanakan upaya peningkatan efisiensi penggunaan bahan kimia, listrik, bahan bakar minyak dan lain-lain yang berkaitan dengan pengoperasian instalasi produksi

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melaksanakan pengendalian kebocoran air pada instalasi produksi
  - h. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan peralatan teknik produksi
  - i. Melaksanakan pembuatan, penggantian, penambahan dan perluasan instalasi produksi
  - j. Menjamin kualitas, kuantitas dan kontinuitas produksi air bersih
8. Melaksanakan kegiatan operasi, pemeliharaan dan perbaikan sumber air :
- a. Menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan sekitar sumber air
  - b. Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan kerusakan atau gangguan sumber air
  - c. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan sumber air
  - d. Mengendalikan pencemaran sumber air
  - e. Melaksanakan pengoperasian serta menjamin kelancaran dan berfungsinya operasional sumber air
9. Menyampaikan saran dan pertimbangan berkaitan dengan perkembangan seksinya kepada Kepala Cabang atau unit
10. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Cabang atau unit

**Wewenang :**

Membimbing, mengatur dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tanggungjawab :**

1. Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan menyangkut kelancaran produksi air bersih baik internal maupun eksternal pada unit kerjanya
2. Bertanggungjawab atas kualitas, kuantitas, kontinuitas serta menjamin kelancaran distribusi air bersih
3. Melakukan evaluasi dan memberikan saran serta pendapat kepada Kepala Cabang tentang langkah tindak lanjut untuk peningkatan kinerja seksi produksi dan pemeliharaan
4. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam lingkup tugasnya
5. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan kepala cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

**Kepala Seksi Hubungan Langgan** dengan uraian tugas diantaranya adalah :

1. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan diseksinya
2. Melakukan koordinasi dengan seksi lainnya yang berhubungan dengan tugasnya
3. Merencanakan dan melakukan program dan rencana kerja di seksi hubungan langganan
4. Melaksanakan pedoman dan petunjuk teknis seksi hubungan langganan
5. Melaksanakan administrasi seksi hubungan langganan :



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Membuat laporan berkala seksi hubungan langganan dan pemasaran serta pada setiap waktu yang diperlukan mengenai perkembangan seksinya
  - b. Melaksanakan pembinaan organisasi dan tata laksana seksi hubungan langganan
  - c. Melaksanakan sistem dan prosedur seksi pelayanan, pemasaran, humas dan baca meter
  - d. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan seksi hubungan langganan
  - e. Melaksanakan administrasi data langganan, informasi, komunikasi pelanggan dan pelayanan
  - f. Memberikan rekomendasi dan melaksanakan penertiban pelanggan
6. Melaksanakan kegiatan informasi dan komunikasi pelanggan :
- a. Memberikan informasi kepada pelanggan yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan
  - b. Menciptakan dan menjalin komunikasi dengan pelanggan
  - c. Menyusun dan melaksanakan kegiatan pertemuan dengan pelanggan
  - d. Melaksanakan pembinaan hubungan dengan pelanggan
7. Melaksanakan kegiatan pelayanan pelanggan, meliputi :
- a. Menerima dan melaksanakan proses permohonan pendaftaran sambung baru pelanggan
  - b. Menerima, melaksanakan proses, melayani dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Menerima permohonan dan melaksanakan proses penutupan dan buka kembali menjadi pelanggan
- d. Melaksanakan sistem dan prosedur di bidang pelayanan
8. Melaksanakan kegiatan penertiban pelanggan, meliputi :
  - a. Memberitahukan dan menjelaskan mengenai adanya pelanggaran pelanggan
  - b. Melaksanakan pemeriksaan pelanggaran pelanggan
  - c. Mencari bukti pelanggaran pelanggan
  - d. Memberikan sanksi berupa denda kepada pelanggan yang melakukan pelanggaran
  - e. Menindak setiap pelanggaran yang terjadi dilapangan yang dilakukan oleh konsumen dan bukan konsumen
  - f. Melakukan tindakan hukum tertentu sehubungan dengan adanya pelanggaran yang dilakukan pelanggan
  - g. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan pelanggan secara berkala
9. Melaksanakan kegiatan pengawasan baca meter :
  - a. Mengkoordinasikan pembacaan meter air beserta hasilnya
  - b. Menerima dan mengolah dat hasil pembacaan meter air sebelum dibuatkan rekening langganan
  - c. Melaksanakan perubahan dan penyesuaian data langganan
  - d. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan data langganan
10. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lainnya

11. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan dari langganan, pengolahan rekening data langganan dan fungsi pengawasan meter air serta administrasi meter air
12. Menyampaikan saran dan pertimbangan berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan
13. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Cabang.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.