

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.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PDAM Tirta Siak Pekanbaru

Pekanbaru sebagai ibukota Propinsi Riau adalah pusat pemerintahan daerah, sekaligus sebagai pemerintahan kota Pekanbaru, yang merupakan kota niaga, jasa, industry, dan pusat perkembangan kebudayaan Melayu. Dari hari-kehari mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, dengan sendirinya kebutuhan hidup, semakin tinggi pula. Tak lepas akan kebutuhan air bersih baik untuk air minum, mandi, cuci dan sebagainya. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru sebagai satu-Satunya perusahaan publik yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat berupa penyaluran air minum untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum ini didirikan berdasarkan perda No. 2 tahun 1976 dan perda tahun 1988. Pada mula dibawah pengawasan pemerintah daerah tingkat 1 Riau. Namun berdasarkan SK Gubernur Riau No. KPTS 185/V1/97 diserahkan pengelolaannya pada pemerintah tingkat 11 Pekanbaru, maka sejak tahun 1997, secara resmi PDAM Tirta Siak Pekanbaru berada dibawah pengawasan Pemda Kota Pekanbaru berdasarkan perda Kota Pekanbaru No. 12 tahun 1997 (Dokumentasi PDAM Tirta Siak).

3.2 Visi Dan Misi PDAM Tirta Siak Pekanbaru

Visi : Menjadi perusahaan yang sehat, terpercaya, handal dan mandiri dalam pelayanan air minum untuk mendukung visi Kota Pekanbaru.

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 :

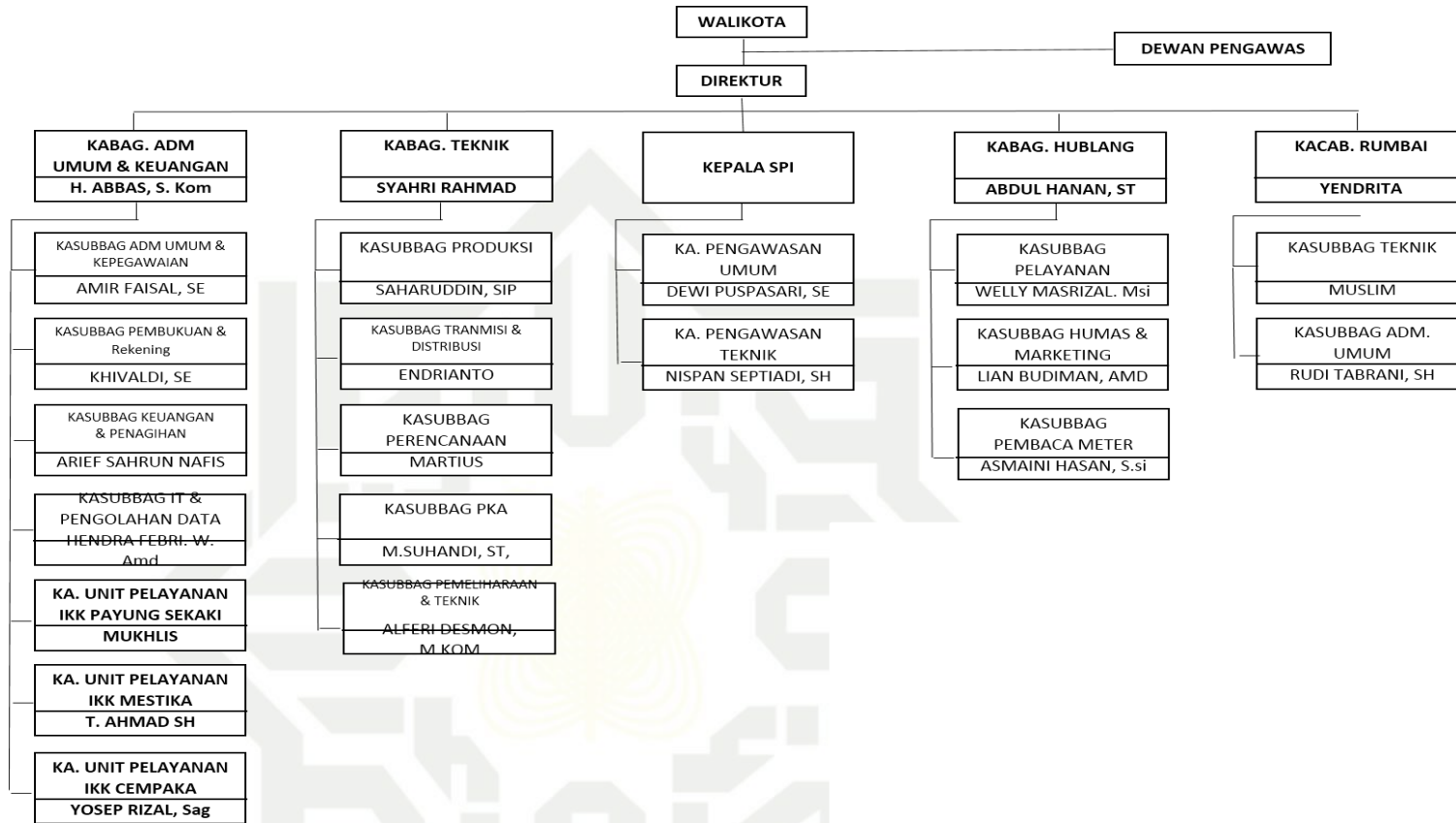
1. Memberikan pelayanan air minum dengan memperhatikan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3K),
2. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai, dan
3. Menjadi salah satu sumber PAD Kota Pekanbaru.

3.3 Struktur Organisasi PDAM Tirta Siak Pekanbaru

Struktur sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan maupun instansi agar terlaksananya sistem kerja yang baik didalam suatu organisasi maupun perusahaan yang dipimpin. Peranan struktur organisasi sangatlah penting agar terciptanya suatu kerja sama yang baik dalam suatu perusahaan. Orang-orang yang menduduki jabatan tinggi tersebut harus dapat menciptakan keadaan atau kondisi dimana adanya saling terikat antara yang dipimpin dengan yang memimpin demi terciptanya kemajuan perusahaan.

Gambar 3.1

STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTA SIAK PEKANBARU



Sumber data : PDAM Tirta Siak Pekanbaru

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

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.

3.4 Tugas Pokok Bagian Operasional PDAM Tirta Siak Pekanbaru

Adapun tugas pokok dari bagian yang terlibat dalam operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Direktur Utama

Direktur utama PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru membawahi Direktur Umum dan Direktur operasional yang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Menetapkan strategi dalam merencanakan program kerja dan pengembangan PDAM.
- b. Menyampaikan dan bertanggung jawab atas laporan berkala mengenai semua kegiatan PDAM kepada Walikota melalui Badan Pengawas.
- c. Mengadakan koordinasi, konsultasi dan tindakan-tindakan dengan pemerintah maupun swasta dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan PDAM.
- d. Mempunyai wewenang mengangkat, memutasikan, mempromosikan, membina dan memberikan sanksi serta memberhentikan semua pegawai PDAM di bawah direksi.

2. Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan

Kepala bagian administrasi dan keuangan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada direktur.

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 pembinaan kepada karyawan, mengatur, memimpin, mengawasi, mengendalikan dan mengkoordinasi kegiatan- kegiatan di bidang administrasi dan keuangan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Mengatur dan mengawasi pembuatan dan pengelolaan rekening d. Mengawasi kegiatan penyusunan anggaran tahunan perusahaan.

3. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada Kabag Administrasi dan Keuangan
- b. Menyusun rencana kegiatan sub. Bagian administrasi dan kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahunan lalu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan dengan sumber data yang ada.

3 Kepala Bagian Hubungan Langgan

Kepala bagian hubungan langganan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada direktur
- b. Menyelenggarakan pembinaan/pelayanan kepada masyarakat terutama pelanggan PDAM.
- c. Merancang, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi pekerjaan- pekerjaan yang harus dilakukan setiap hari oleh staf bawahan

4 Kepala Bagian Pelayanan

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

Kepala bagian pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada Kepala bagian Hubungan Langganan
- b. Merancang, mengatur, mengkoordinasikan dan mengawasi bawahannya.

5 Kepala Sub. Bagian Humas dan Pemasaran

Kasubag humas dan pemasaran mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengatur dan mengawasi serta melaksanakan pembinaan kepada pelanggan PDAM.
- b. Membina hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan dan masyarakat.
- c. Memberikan pelayanan kepada calon pelanggan untuk menjadi pelanggan baru.
- d. Memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan penyambung kembali, balik nama atau tutup sementara.
- e. Memberikan pelayanan dan informasi selengkap-lengkapny mengenai sambungan instalasi baru, penyambungan kembalikan dan tutup sementara.
- f. Memberikan pembinaan kepada pelanggan-pelanggan tentang pemakaian air baik kepada pelanggan lama atau kepada pelanggan baru.
- g. Secara *continue* mensosialisasikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

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

- h. Menyiapkan dan mengawasi pelaksanaan *survey* kepuasan pelanggan.
- i. Menjalankan dan melaksanakan semua tugas berdasarkan SOP yang telah ditetapkan perusahaan.

3.5 Sasaran Mutu PDAM Tirta Siak Pekanbaru

1. Rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelanggan 70%,
2. Masing-masing pegawai mendapatkan pelatihan minimal 1 kali dalam setahun,
3. Tingkat kehilangan air menurun 15% dari tahun sebelumnya,
4. Aktifitas perawatan dan pemeliharaan terlaksana 80%,
5. Pemenuhan permintaan barang dan jasa yang dibutuhkan 100%,
6. Pencapaian profit perusahaan minimal saldo kas satu kali biaya operasional,
7. Peningkatan penerimaan 10% pertahun,
8. Penambahan pelanggan 25% pertahun dari jumlah penambahan pelanggan tahun sebelumnya, dan
9. Memberikan gaji ke-13, 14 dan seterusnya sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan.

3.6 Kebijakan Mutu PDAM Tirta Siak Pekanbaru

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru bertekad untuk memberikan pelayanan air minum dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan *Stakeholder* dengan cara :

1. Melakukan peningkatan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3K),

2. Membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan *stakeholder*,
3. Melakukan pengembangan sesuai dengan kebutuhan,
4. Membangun rasa solidaritas, integritas dan loyalitas sesama pegawai,
5. Berkontribusi menjadi salah satu sumber PAD bagi Kota Pekanbaru,
dan
6. Melakukan perbaikan secara terus menerus.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

