

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM PDAM TIRTA SIAK PEKANBARU

A. Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru

Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi 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, social dan budaya dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, dengan kebutuhan hidup semakin tinggi pula. Tak lepas akan kebutuhan air bersih baik untuk air minum, mandi, dan sebagainya.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai satu-satunya perusahaan public yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat berupa penyaluran air minum untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru merupakan perusahaan daerah yang berada di bawah naungan Walikota Pekanbaru. Perusahaan ini didirikan berdasarkan dengan Peraturan Daerah (Perda) Tk. I Provinsi Riau No. 7 Tahun 1976. Pada saat ini telah diubah dengan Perda No. 2 Tahun 1988. Berdasarkan pasal 4 ayat (1) dan (2) dimana PDAM Provinsi Dati I Riau selambat-lambatnya 3 (tiga) tahun setelah diserahkan Perda tersebut harus dialihkan menjadi PDAM Pemerintah Dati II Pekanbaru dengan menyerahkan seluruh asetnya ke Pemerintah Dati II Pekanbaru.

Pada tahun 1997 diserahkan pengelolaannya dari Pemerintah Daerah (Pemda) Tk. I Provinsi Riau kepada Pemda Tk. II Kota Madya Pekanbaru berdasarkan SK. Gub. No. KPTS-185/IV/1997 dan No. KPTS-186/IV/1997. Pengesahan pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak

berdasarkan dengan peraturan daerah Kota Madya Pekanbaru No. 12 Tahun 1997 tentang Pendirian PDAM Tirta Siak Kota Madya Pekanbaru.

Berdasarkan wialyah pelayanan Kota Pekanbaru yang luasnya 745,56 KM2 terdiri dari 12 kecamatan dan 58 Kelurahan dengan jumlah penduduk 905.592 jiwa. Pada 30 juni 2010, telah dilakukan pergantian Direksi yang mana Direktur terdahulu masih merupakan gabungan antara perwakilan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan PT. KTDP dan yang baru sudah mengikuti Permendagri No. 02 Tahun 2007.⁴¹

B. Sistem Penyediaan Air Minum

Instalasi Pengolahan Air Minum (IPA) PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru samapi akhir tahun 2011 telah memiliki kapasitas terpasang dengan jumlah 620 liter/detik yang terdiri dari:

- a. Unit Pengolahan I yang dibangun tahun 1972 oleh Peterson Candi Malaysia, (PCM) kapasitas 200 l/det dengan bak penampung (reservoir) 910 m³ di bangun dari dana APBD tingkat 1 Riau.
- b. Unit Pengolahan 11 dibangun tahun 1984 dibangun oleh PT. Sumber Tjipta Djaya (STD) kapasitas 80 l/det dengan bak penampung (reservoir) 600 m³ di bangun dari dana APBD.
- c. Unit pengolahan 111 dibangun tahun 1991 oleh PT. Utama Karya (HK) dengan kapasitas 140 L/det dengan bak penampung (reservoir) 2.000 m³, dibiayai dari dana pinjaman dari Departemen Keuangan dan Soft Loan ADB.
- d. Unit pengolahan IV dibangun tahun 1996 merupakan paket dari Pemerintah Pusat c/q Departemen PU, Dirjen Cipta Karya, kapasitas 20 l/det dengan bak penampung (reservoir) 200 m³ berlokasi di Danau Limbungan Rumbai.
- e. Unit pengolahan V dibangun tahun 2001, dengan mempergunakan dana APBD terdiri dari 4 paket, 40 l/det 1 paket di Tampan kapasitas 160 l/det

⁴¹ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Wan Zaitun Selaku ADM di PDAM, pada 19 April 2017

dilaksanakan oleh PT. Tuah Sekata Pekanbaru dan 1 paket tambahan untuk unit Pengolahan Danau Limbungan Rumbai, kapasitas 20 l/det. Sistem DAF (Dokumentasi PDAM Tirta Siak Pekanbaru).

C. Jaringan Pipa Transmisi dan Distribusi

Jaringan pipa terpasang pada akhir tahun 2009 telah berjumlah 340.000 meter dari 304.871 meter di tahun 2006. Adapun ukuran perpipaan yang dimiliki berdiameter terbesar 700 mm dan terkecil berdiameter 50 mm. Pipa ini sebagian besar dibangun tahun 1073, sehingga secara teknis sudah berumur kurang lebih 30 tahun. Inilah yang menyebabkan kehilangan air yang cukup tinggi kurang lebih 52 %. Adapun komposisi perpipaan dapat di lihat dibawah ini.

Tabel 4.1
Jaringan Pipa Transmisi dan Distribusi

Uraian	Diameter Pipa (mm)	Jenis Pipa	Panjang Pipa (meter)
Jaringan Pipa Transmisi (primer)	375 – 700	GRP, PIBER	40.579
	300	ACP	6000
	250	GRP, PIBER	1.612
TOTAL			48.191
Jaringan Pipa Distribusi (sekunder)	200	GRP, ACP	16.368
	150	PVC, ACP	33.015
	1000	PVC, ACP	55.540
	100	PVC	10.000
TOTAL			114.923
Jaringan Pipa Distribusi (Tertier) Penambahan	75	PVC, GIV	66.589
	50	PVC, GIV	45.491
	50	PVC	64.806
TOTAL			176.886
TOTAL			340.000

D. Cakupan Pelayanan

Sistem pelayanan air bersih di kota Pekanbaru saat ini dikelola oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yang pengelolaannya berada dibawah pemerintah daerah Tingkat I Riau, melalui Perda No. 7 Tahun 197 yang di perbaharui dengan Perda No. 2 Tahun 1988. Sampai saat ini cakupan

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.

pelayanan masih rendah yaitu sebesar 41,46 % dari jumlah penduduk di areal pelayanan atau 24.77 % terlayani dari seluruh jumlah penduduk kota.

E. Sumber Air Baku

1. Tahun 2001 – 2005 masih menggunakan air Sungai Siak
2. Tahun 2006 – 2030 mempergunakan air Sungai Kampar

F. Instalasi Pengolahan

1. Sampai dengan tahun 2005 masih menggunakan IPA PDAM yang lama (620 l/dt).
2. Mulai tahun 2006 IPA dibangun baru dengan sumber air baku dari sungai Kampar dengan kapasitas 1600 l/dt.
3. Tahun 2026 di bangun lagi IPA kapasitas 1700 l/dt, sehingga pada akhir konsesnsi kapasitas menjadi 3300 l/dt tahun 2031.

Tabel 4.2
Daftar Nama Pimpinan PDAM
Tirta Siak Pekanbaru

No	NAMA	PERIODE
1	Bona Agung Hasibuan, ST	Juli 2010- Juni 2012
2	Edwin Supradana, ST, MT	Juli 2012- Juni 2014
3	Kemas Yusfeni, Msi	Juli 2014- Sekarang

Sumber : Data PDAM Tirta Siak 2017

G. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

1. Visi
 - a. Menjadi perusahaan yang sehat , terpercaya, handal, dan mandiri dalam pelayanan air minum untuk mendukung visi Kota Pekanbaru.
2. Misi
 - a. Memberikan pelayanan air minum dengan memperhatikan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3K).

- b. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai.
- c. Menjadi salah satu sumber PAD Kota Pekanbaru.

H. Tujuan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

- a. Turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan memenuhi kebutuhan rakyat serta adil dan makmur berdasarkan Pancasila.
- b. Untuk terlaksananya tujuan tersebut, PDAM Tirta Siak mempunyai kegiatan usaha meliputi pengelolaan dan pelayanan pelayanan air bersih yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

I. Kebijakan Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

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

- a. Melakukan peningkatan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3 K)
- b. Membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan *Stakeholder*
- c. Melakukan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan
- d. Membangun rasa solidaritas, Integritas dan Loyalitas sesama pegawai
- e. Berkontribusi menjadi salah satu sumber PAD Kota Pekanbaru
- f. Melakukan perbaikan secara terus menerus

J. Sasaran Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

- a. Rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelanggan 70 %
- b. Masing-masing pegawai mendapatkan pelatihan minimal 1 kali dalam satu tahun
- c. Tingkat kehilangan air menurun 15 % dari tahun sebelumnya
- d. Aktivitas perawatan dan pemeliharaan terlaksana 80 %
- e. Pemenuhan permintaan barang/jasa yang dibutuhkan 100 %
- f. Pencapaian profit perusahaan minimal saldo kas satu kali biaya operasional

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

- g. Peningkatan penerimaan 10 % pertahun
- h. Penambahan pelanggan 25 % pertahun dari jumlah penambahan pelanggan tahun sebelumnya
- i. Memberikan gaji ke 13, 14 dan seterusnya sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan

K. Data Pegawai PDAM Tirta Siak Pekanbaru

Adapun jumlah pegawai tetap PDAM Tirta Siak hingga bulan februari 2013 berjumlah 126 orang, dengan rincian sebagai berikut:

NO.	JABATAN	JUMLAH
1	DIREKASI	1
2	KEPALA BAGIAN	3
3	KEPALA CABANG	1
4	KEPALA SEKSI	11
5	FUNGSIONAL	1
6	STAFF	103
7	HONOR	6
JUMLAH		126

Keterangan:

- a. Jumlah Karyawan = 126 orang
- b. Jumlah Pelanggan = 14.186
- c. Perbandingan karyawan per 1.000 pelanggan $A/BX1000 = 8,88$

L. Profil singkat PDAM Tirta Siak Kota 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

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

- 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 manapun 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
- 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.

4. 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 bawahannya

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.

5. Kepala Bagian Pelayanan

Kepala bagian pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

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

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

M. Segmen Pasar

Segmen pasar atau masyarakat yang menjadi pelanggan dari PDAM

Tirta Siak Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

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

- 1) Sosial
 - a) Umum, yang termasuk dalam klasifikasi sosial umum adalah kran, kamar mandi, toilet, terminal air minum yang tidak dikomersilkan.
 - b) Khusus, yang termasuk dalam klarifikasi sosial khusus adalah puskesmas, rumah sakit/klinik pemerintah, tempat ibadah, panti asuhan, yayasan sosial, sekolah negeri atau swasta (TK sampai dengan tingkat SMA).
- 2) Non Niaga
 - a) Rumah tangga (A-1), adalah rumah tangga yang bangunan rumahnya belum permanen/semi permanen dan terletak di wilayah perkampungan yang jalannya hanya dapat dilalui kendaraan roda 2 (dua) dan satu (1) kendaraan roda empat (4).
 - b) Rumah tangga (A-2), adalah rumah tangga yang bangunan rumahnya dengan klarifikasi bangunan rumah sederhana yang terletak dalam wilayah perkampungan/perkotaan.
 - c) Rumah tangga (A-3), adalah rumah tangga dengan bangunan rumah sederhana yang sudah dikembangkan/ditingkatkan, rumah tangga yang bangunan rumahnya cukup bagus yang terletak dalam wilayah perkampungan/perkotaan dalam lingkungan real estate.
 - d) Rumah tangga B, adalah rumah tangga yang dipergunakan untuk melakukan kegiatan usaha/untuk mencari keuntungan.
 - e) Instansi pemerintah, kantor TNI/POLRI, sarana instalasi pemerintah, kolam renang umum milik pemerintah, saran pemerintah, perguruan tinggi negeri/swasta/akademik.
- 3) Niaga
 - a) Niaga kecil, yang termasuk kedalam klarifikasi ini adalah niaga yang diusahakan secara komersial dengan omset antara Rp. 500.000,00 s.d Rp 1000.000,00 setiap harinya.
 - b) Niaga besar, yang termasuk dalam klarifikasi ini adalah niaga yang diusahakan secara komersial dengan omzet di atas Rp. 1000.000,00 setiap harinya.

4) Industri

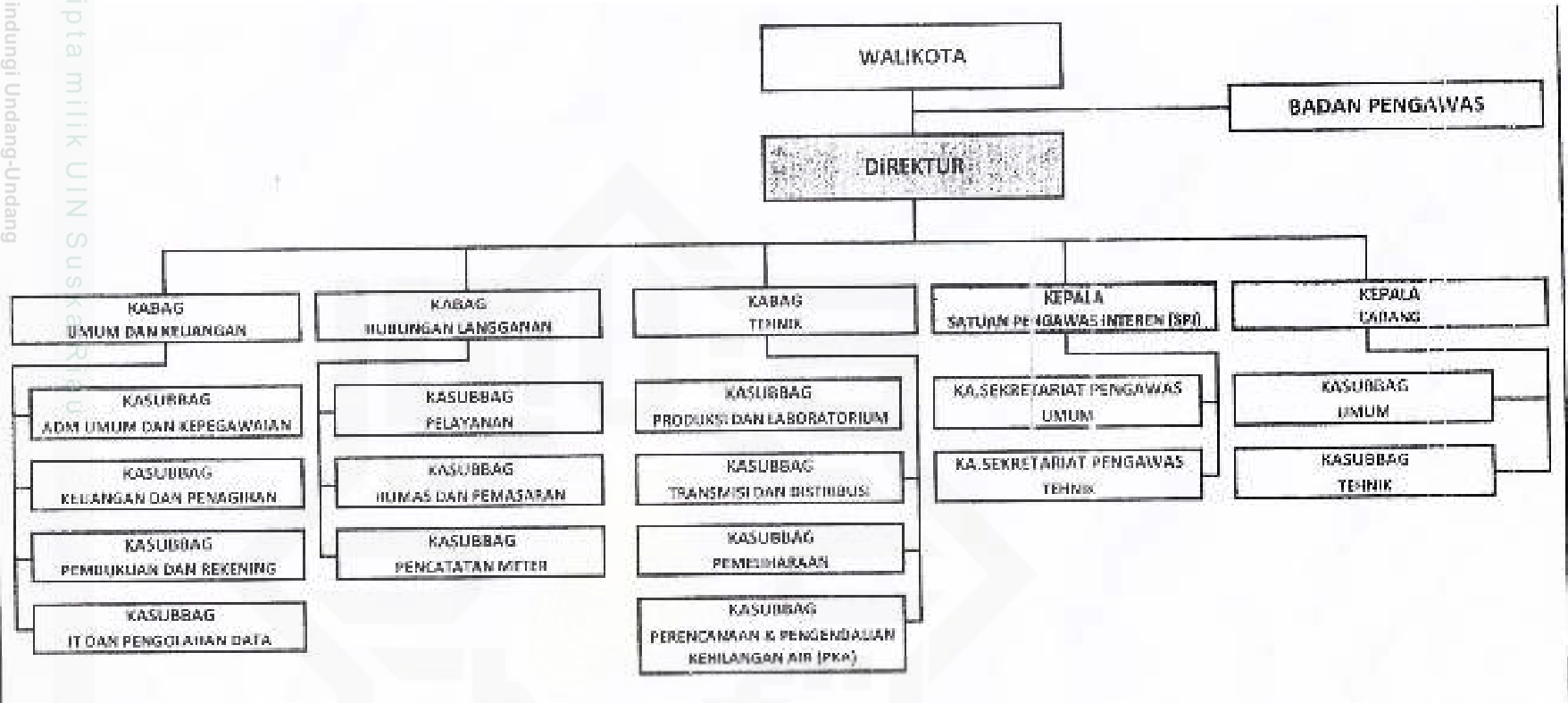
- a) Industri kecil, yang termasuk dalam klarifikasi ini adalah industri yang diusahakan secara komersial dengan omzet di bawah 1000.000,00 setiap harinya.
- b) Industri besar, yang termasuk dalam klarifikasi ini adalah industri yang diusahakan secara komersial dengan omzet di atas 1000.000, 00 setiap harinya.

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



Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA SIAK 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 buku, atau pengumpulan bahan pustaka.
 - 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.