

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, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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 izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Tinjauan Umum Perusahaan



Gambar4.1 :GedungOperasional PDAM Tirta Indragiri

Sumber: PDAM Tirta IndragiriTembilahan

Awalnya prasarana air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir dibangun pada tahun 1980 dengan paket BNA kapasitas 20 l/dt yang terletak di desa Pulau Palas kurang lebih 13 Km dari kota Tembilahan. Dengan sistem paket Pengolahan Lengkap, sungai Indragiri yang melintasi desa Pulau Palas dijadikan sebagai sumber air baku bagi Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dibangun guna melayani kebutuhan air bersih masyarakat di kota Tembilahan Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir.

Pada tahun 1983 prasarana yang dibangun telah mulai dioperasikan untuk melayani kebutuhan air bersih masyarakat kota Tembilahan dengan membentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berdasarkan Surat Keputusan Menteri

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.

Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor : 148/KPTS/CK/1983 Tanggal 20 Agustus 1983.

Pada tahun 1992, tepatnya Tanggal 28 Nopember 1992 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) diserahkan terimakan pengelolaanya dari Menteri Pekerjaan Umum RI kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau melalui Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI Nomor : 759/KPTS/1992, Tanggal 24 Nopember 1992, dan selanjutnya oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Riau menyerahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir melalui Berita Acara Penyerahan Pihak Pertama (Pemda Tk. I Riau) Nomor : 174/BA/1992, dan Pihak Kedua (Pemda Tk. II Indragiri Hilir) Nomor : 3584/UM.1992/690 Tanggal 28 Nopember 1992. Sebelumnya, tahun 1990,

Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir telah mengesahkan Peraturan Daerah Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Nomor : 2 Tahun 1990, dan telah disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, Nomor : KPTS.325/VI/91 Tanggal 15 Juni 1991. yang selanjutnya diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Indragiri Hilir Nomor : 11 Tahun 1991 Tanggal 25 September 1991 seri D Nomor 8. Dan selanjutnya sejak tahun disyahnannya Perda Pendirian tersebut, pengelolaan sarana prasarana air minum sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri sebagai suatu Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam Peraturan Daerah tersebut didirikan dengan tujuan sebagai berikut:

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.

1. Memproduksi dan mendistribusikan air yang memenuhi syarat kesehatan kepada masyarakat di kabupaten Indragiri Hilir,
2. Melaksanakan fungsi sebagai suatu perusahaan yang efisien sehingga mampu memperoleh keuntungan untuk mengembangkan pelayanan tanpa melupakan fungsi social kemasyarakatan,
3. Mampu menjadi salah satu alternatif sumber pendapatan asli daerah melalui kontribusi keuntungan yang diperoleh tanpa mengabaikan upaya pengembangan perusahaan dan tidak memberatkan masyarakat.

Pada awal beroperasinya, tahun 1992 PDAM Tirta Indragiri hanya mengelola asset-asset yang telah dibangun sejak tahun 1983 dari proyek BPAM yang dibangun oleh Departemen Pekerjaan Umum RI dengan kapasitas produksi 20 l/dt yang berada di desa Pulau Palas yang khusus untuk melayani masyarakat dikota Tembilahan. Dengan rentang panjang pipa transmisi 10.500 m, yang berdiameter 200 mm, jenis pipa ACP yang dibangun tahun 1984. Sedangkan untuk pipa distribusinya berdiameter 250 mm jenis pipa DCIP, 250 mm jenis pipa PVC, 200 mm, 50 mm jenis pipa ACP, 150 mm, 100 mm, 75 mm dan 50 mm jenis pipa PVC dengan keseluruhan panjang pipa distribusi di kota Tembilahan 17.750 m. Dari kapasitas terpasang sebagaimana tersebut, jumlah pelanggan yang baru dapat dilayani hanya 376 SR (sambungan rumah) pada tahun 1992 dengan jam pelayanan 7 jam setiap harinya. Dengan kondisi yang masih sangat terbatas ini praktis PDAM hanya mampu melayani 5,3 % dari jumlah penduduk kota Tembilahan pada tahun tersebut.

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.

Selanjutnya pada tahun 1993, melalui proyek pengembangan air bersih, dibangun 1 paket Instalasi Pengolahan Air (IPA) lengkap dengan kapasitas 20 l/dt di desa Pulau Palas, sehingga tahun 1994 PDAM Tirta Indragiri memiliki 2 unit IPA dengan kapasitas 40 l/dt. Pada tahun yang sama jaringan pipa transmisi ditambah sepanjang 10.500 m lagi dengan ukuran diameter 250 mm jenis pipa PVC dari desa Pulau Palas ke kota Tembilahan, yang dengan demikian terdapat 2 jaringan pipa transmisi yang mensuplai reservoir 450 m³ yang dibangun tahun 1979-1980 pada buster pump parit 7 Tembilahan. Jaringan pipa distribusi terus pula bertambah sampai akhir tahun 1993 sepanjang 30.000 m sehingga jumlah keseluruhan panjang pipa distribusi dari diameter 250 mm s/d 75 mm dibangun sejak tahun 1994 adalah 47.750 m yang berada di kota Tembilahan.

Sejak tahun 1994, dengan peningkatan kapasitas produksi dan jaringan yang ada, PDAM Tirta Indragiri terus menambah jumlah pelanggan kota Tembilahan. Pada tahun 1994 telah dapat melayani sebanyak 9,12 % penduduk kota Tembilahan dengan jumlah sambungan rumah 1.009 SR. Namun sejalan dengan berjalannya waktu, jaringan pipa transmisi yang dibangun tahun 1984 jenis pipa SCP sudah mengalami banyak kebocoran, dan pada beberapa ruas pipa sepanjang desa Pulau Palas ke buster pump parit 7 sering mengalami gangguan akibat korosif. Keadaan ini membuat biaya perawatan cukup tinggi, dengan kemampuan yang juga terbatas, suplai air bersih ke buster pump parit 7 sering terganggu dan sering terjadi kemacetan. Kondisi inilah yang pada gilirannya berdampak pada menurunnya pelayanan kepada pelanggan. Hampir 40 % pelanggan yang ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

sudah tidak mau lagi atau tidak disiplin membayar karena tidak mendapat suplai air secara kontiniu.

Kondisi ini sampai akhir tahun 1998, meskipun kapasitas Instalasi Pengolahan Air Bersih (IPA) sudah cukup memadai yaitu 110 l/dt, dengan panjang pipa distribusi sudah mencapai 88.900 m yang berada di kota Tembilahan, dengan cakupan pelayanan mencapai 14,7 % atau 3.095 Sambungan Rumah. Karena pipa transmisi masih terbatas yang lama jenis ACP (dibangun tahun 1984) sudah tidak mungkin lagi dipakai, pelayanan yang diberikan PDAM masih belum membaik, terjadi banyak tunggakan karena komplain pelanggan yang tidak mendapatkan suplai air bersih secara kontiniu.

Tahun 1999 s/d 2000 pipa transmisi dibangun dengan diameter 300 mm jenis pipa PVC sepanjang 10.500 m, sejak tahun 2001 s/d awal tahun 2005 pelayanan semakin membaik, sehingga awal tahun 2005 PDAM Tirta Indragiri untuk kota Tembilahan telah mampu menambah cakupannya hingga 36,6 % atau 5.900 Sambungan Rumah, dengan kontinuitas pelayanan 24 jam, tahun 2010 PDAM telah membangun jaringan pipa transmisi baru 16 inci jenis PE 100 yang akan diselesaikan tahun 2010 ini sepanjang 11.000 meter dari instalasi Pulau Palas sampai ke Boster pump yang berada di parit 7 Tembilahan hulu.

Sejalan dengan bertambahnya usia, sebagai Perusahaan Daerah, PDAM Tirta Indragiri terus berbenah dan mengembangkan kinerjanya, sampai awal tahun 2010 telah memiliki 1 kantor pusat yang berada di Tembilahan ibukota kabupaten dan 18 cabang pelayanan yang berada di ibukota kecamatan, serta 4 unit

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, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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 izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi 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.

pelayanan desa yang berada dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hilir dengan cakupan pelayanan pada awal tahun 2010 mencapai 13.804 Sambungan Rumah.

4.2 Logo PDAM Tirta IndragiriTembilahan

Gambar 4.2: Logo PDAM Tirta Indragiri



Sumber: PDAM Tirta Indragiri

4.3 Visi dan Misi PDAM Tirta Indragiri Tembilahan

Visi :

Menjadi Salah Satu PDAM Terbaik Untuk Katogori PDAM Kabupaten Se-Sumatera 2020

Misi Perusahaan:

1. Memberikan layanan air minum kepada masyarakat secaraberkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
2. Meningkatkan kontribusi perusahaan kepada Pemerintah Daerah
3. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia
4. Turut melestarikan Sumber Daya Air

4.4 Struktur Organisasi PDAM Tirta Indragiri Tembilahan

Bentuk dari perusahaan ini adalah perseroan terbatas, sedangkan tipe organisasi yang digunakan PDAM Tirta Indragiriini adalah organisasi Lini dan Staff yang mempunyai ciri-ciri 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.

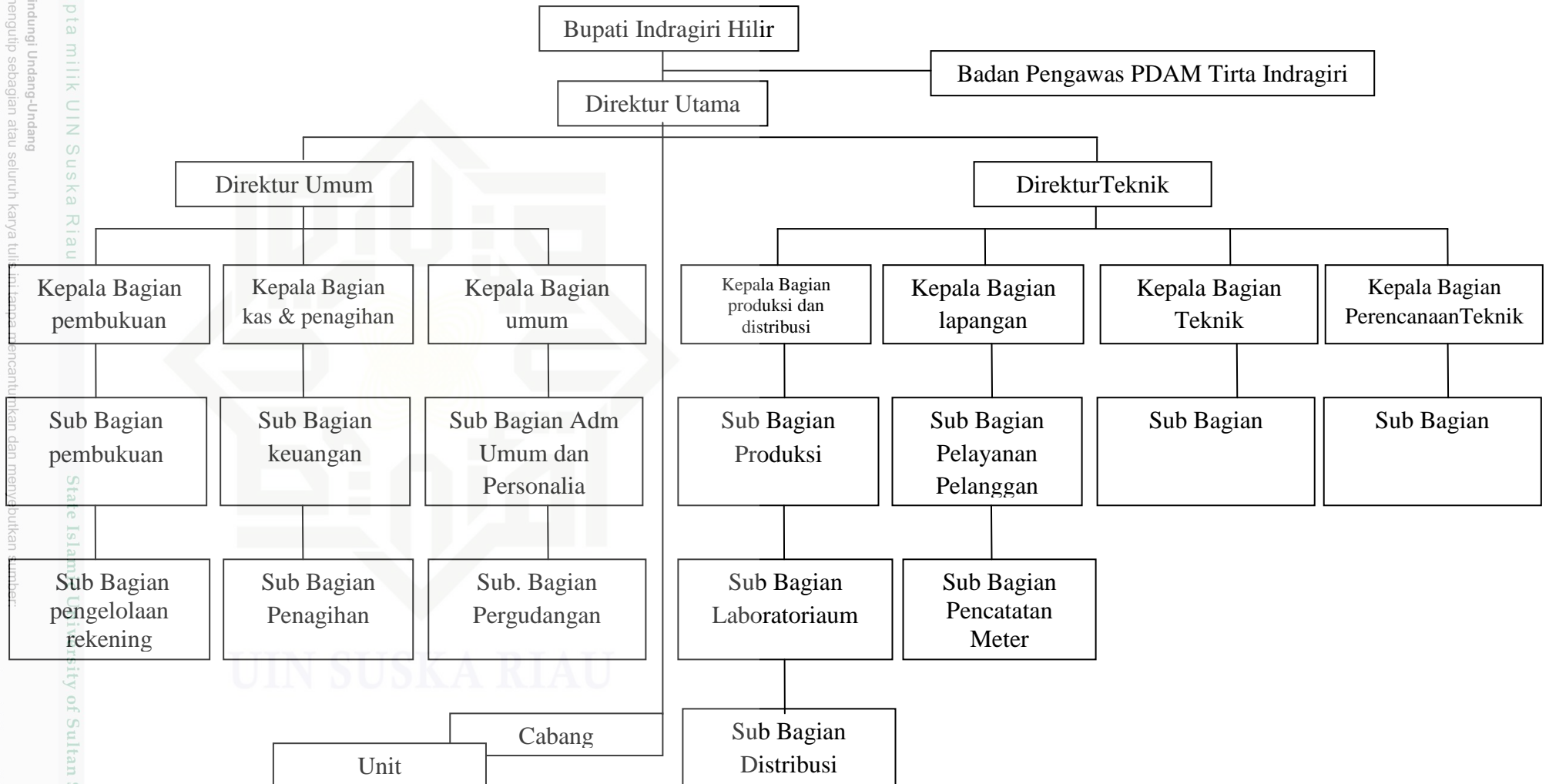
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Organisasi ini cukup besar, dengan beberapa cabang diseluruh indonesia.
2. Setiap orang bekerja dalam struktur yang jelas karena adanya pembagian kerja.
3. Hubungan kerja antara atasan dan bawahan serta bagian satu dengan yang lain berdasarkan garis komando dan koordinasi.
4. Manusia dalam tipe organisasi dikelompokkan dalam bagian :
 - 1) Manusia yang berada digaris
 - 2) Manusia yang berada distaff

Kelompok ini adalah mereka yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat operasional dalam organisasi. Orang-orang dalam kelompok staff mereka yang melaksanakan tugas penunjang yang berarti membantu tugas pokok berupa pemberian konsep ataupun saran dan nasihat.

Dalam organisasi ini terdapat pembagian tugas yang jelas dari para anggotanya. Promosi jabatan dilakukan sesuai dengan perkembangan kebutuhan. Pengambilan keputusan berdasarkan pertimbangan yang matang karena pimpinan selalu memakai konsep musyawarah dalam memutuskan segala sesuatunya dan dalam situasi yang mendadak pimpinan juga mengambil keputusan tanpa konsultasi dengan beberapa staffnya. Prinsip organisasi ini adalah penempatan orang sesuai dengan kemampuan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja. Struktur organisasi pada DAM Tirta Indragiri disusun berdasarkan fungsi-fungsi yang dijalankan, yaitu:

Gambar 4.3: Struktur Organisasi Tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir



Sumber: PDAM TIRTA INDRAGIRI

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.

Dari gambar struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir, maka sudah terlihat dengan jelas tentang tugas dan tanggung jawab dari setiap unit kerja. Oleh karena itu untuk memajukan perusahaan, maka setiap unit kerja yang telah dibentuk harus lah menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing. Dan pimpinan setiap unit kerja harus selalu memantau dan memberikan motivasi kerja yang baik kepada setiap karyawan yang ada di bawahnya, sehingga karyawan bisa menjalankan pekerjaan mereka dengan baik. Setiap pimpinan unit kerja harus bertanggung jawab kepada pimpinan yang ada di perusahaan tersebut, sehingga kinerja masing-masing unit kerja dapat dipantau dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efisien dan efektif.

Susunan organisasi yang ada pada perusahaan daerah air minum (PDAM)

Tirta Indragiri Tembilahan adalah sebagai berikut:

1. Bagian Pengawas terdiri dari:
 - a. Ketua merangkap anggota
 - b. Sekretaris merangkap anggota
 - c. Anggota-anggota

Tugas dari bagian pengawas ini adalah untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja perusahaan maupun manajerial, dan memberikan pertanggungjawaban kepada Bupati Indragiri Hilir, selaku pemegang kekuasaan tertinggi dalam organisasi tersebut.

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.

2. Dewan Direksi terdiri dari:
 - a. Direktur utama
 - b. Direktur bidang umum
 - c. Direktur bidang teknik

Dewan Direksi bertugas untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen dan kegiatan perusahaan, dan membuat laporan pertanggungjawaban kepada badan pengawas dan Bupati Indragiri.

3. Direktur Umum terdiri dari:
 - a. Bagian pembukuan
 - 1) Sub Bagian Pembukuan
Bertugas untuk menjaga keuangan perusahaan, dan menyusun laporan keuangan perusahaan.
 - 2) Sub Bagian Pengolahan Rekening
Bertugas untuk menjaga rekening keuangan perusahaan, seperti rekening pembayaran konsumen, dan pengeluaran perusahaan.
 - b. Bagian Kas Dan Penagihan
 - 1) Sub Bagian Keuangan
Sub Bagian Keuangan ini bertugas untuk memantau kondisi pemasukan keuangan perusahaan dari pembayaran konsumen.

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) Sub bagian Penagihan

Sub Bagian Penagihan ini bertugas untuk melakukan pemantauan dan penagihan terhadap tunggakan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen

c. Bagian Umum

1) Sub Bagian Personalia

Bertugas untuk melakukan pemantauan kinerja karyawan dan melakukan peningkatan mutu karyawan, serta melakukan pengadaan karyawan.

2) Sub bagian Adm Umum dan Gudang

Bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap ketersediaan sarana prasarana pendukung kerja, dan perlengkapan lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan air minum kepada konsumen.

4. Direktur Teknik terdiri dari:

a. Bagian Langganan

1) Sub Bagian Pelayanan Langganan

Bertugas untuk melakukan pelayanan terhadap keluhan konsumen terhadap pelayanan pengadaan air minum untuk konsumen.

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) Sub Bagian Pencatatan Meter

Bertugas untuk melakukan pencatatan penggunaan air yang digunakan oleh konsumen dan mengawasi terhadap kecurangan yang dilakukan oleh konsumen.

b. Bagian Produksi dan Distribusi

1) Sub Bagian Produksi

Bertugas untuk mengawasi kualitas air yang tersedia dan melakukan pengawasan terhadap ketersediaan air.

2) Sub Bagian Laboratorium

Bertugas untuk melakukan pengujian terhadap kualitas air yang disalurkan kepada konsumen.

3) Sub Bagian Distribusi

Bertugas untuk menjaga saluran pendistribusian air kepada para konsumen, sehingga air yang disalurkan tidak terkendala.