BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil Instansi

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparataparat eksekutif maupun legislatif daerah.

2.1.1 Sejarah Instansi

Ditahun 1443 terekam adanya bukti tertulis sebagaimana dilaporkan bahwa pada masa itu air yang merupakan minuman sehari-hari orang Asia Tenggara dialirkan dari gunung mengalir kerumah-rumah penduduk dengan pipa bambu. Air minum disalurkan langsung ke Istana Aceh sedangkan sumur diperuntukan bagi daerah yang jauh dari sungai seperti dilaporkan terjadi pada tahun 1613.

Dimulailah penjajahan Belanda melalui misi dagangnya yang terkenal VOC (mulanya pada tahun 1613 VOC menyewa mendirikan loji tidak permanen dengan sewa 1.200 *rijkdaader* atau 3.000 *gulden* tapi kemudian mereka dengan liciknya membuat bangunan tembok permanen dengan bahan batu dan beton dan dijadikan benteng pertahanan mereka), kemudian mereka membumi hanguskan Bandar Sunda Kelapa dan mengganti nama Jayakarta menjadi Batavia, resmilah Belanda menjajah Indonesia dengan diselingi oleh penjajah Perancis (1808-1811) dan penjajahan Inggris (1811-1816) penduduk Jakarta waktu itu sekitar 15.000 jiwa dan air minum masih sangat sederhana dengan memanfaatkan sumber air permukaan (sungai) yang pada masa itu kualitasnya masih baik.

Di Asia Tenggara kebiasaan penduduk untuk mengendapkan air sungai dalam gentong atau kendi selama 3 minggu atau satu bulan telah dilakukan untuk mendapatkan air minum yang sehat.

Di Pulau Jawa sebagaimana dilaporkan oleh Raffles pada tahun 1817 penduduk selalu memasak air terlebih dulu dan diminum hangat-hangat untuk menjamin kebersihan dan kesehatan dan dilaporkan bahwa orang Belanda mulai mengikuti kebiasaan ini terutama di Kota Banjarmasin yang airnya keruh. Pada tahun 1818 salah satu syarat penting untuk pemilihan pusat kota serta Istana Raja ditentukan oleh faktor tersedianya air minum.

Di Jakarta tahun 1882 tercatat keberadaan air minum di Tanah Abang yang mempunyai kualitas jernih dan baik yang dijual oleh pemilik tanah den gan harga F 1,5 per drum, sedangkan untuk air sungai dijual 2-3 sen per pikul (isi dua kaleng minyak tanah). Pada masa pra-kemerdekaan, Dinas Pengairan Hindia Belanda (1800 - 1890) membangun saluran air sepanjang 12 kilometer dan bendungan yang mengalirkan air dari Sungai Elo ke pusat kota Magelang untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan mengairi sawah di wilayah Magelang.

Pemerintah Penjajahan Hindia Belanda di Surabaya, tahun 1890, memberikan hak konsesi kepada pengusaha Belanda warga Kota Surabaya, Mouner dan Bernie, yang dinilai berjasa merintis penyediaan air bersih di Surabaya. Konsesi ini berupa pengelolaan mata air Umbulan, Pasuruan, untuk dialirkan ke Kota Surabaya dengan memasang pipa sepanjang 20 kilometer selama dua tahun. Tahun 1900, pemerintah mendirikan perusahaan air minum dan instalasinya diresmikan tiga tahun kemudian. Untuk memberikan proteksi pada perusahaan tersebut, pemerintah mewajibkan penghuni rumah mewah untuk menjadi pelanggan. Tiga tahun setelah berdirinya perusahaan air minum itu, sambungan instalasi air minum di Surabaya mencapai 1.588 pelanggan. Status perusahaan air minum pada bulan Juli 1906 dialihkan dari pemerintah pusat menjadi dinas air minum kotapraja (kini PDAM Kota Surabaya).

Ditahun 1905 terbentuklah Pemerintah Kota Batavia dan pada tahun 1918 berdiri PAM Batavia dengan sumber air bakunya berasal dari Mata Air Ciomas, pada masa itu penduduk kurang menyukai air sumur bor yang berada di Lapangan Banteng karena bila dipakai menyeduh teh menjadi berwarna hitam (kandungan

Fe/besi nya tinggi). Urusan ke-Cipta Karya-an masih sekitar pembanguan, perbaikan dan perluasan Gedung Gedung Negara.

Pemerintah Pusat belum menangani air minum dikarenakan keterbatasan keuangan serta tenaga ahli dibidang air minum. Tahun 1953 dimulailah pembangunan Kota Baru Kebayoran di Jakarta, pada saat itu dilakukan pelimpahan urusan air minum ke pemerintah Propinsi Pulau Jawa dan Sumatera. Pada tahun 1955 diadakan Pemilu yang pertama.

Ditahun 1959 terbentuklah Djawatan Teknik Penjehatan yang mulai mengurusi air minum, dimulai pembangunan air minum di kota Jakarta (3.000 l/dt), Bandung (250 l/dt), Manado (250 l/dt), Banjarmasin (250 l/dt), Padang (250 l/dt) dan Pontianak (250 l/dt) dengan sistim "*turn key project*" loan dari Pemerintah Perancis. Terbitlah UU no. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah dan mulailah dibentuk PDAM sampai sekarang.

Tiga waduk yang dibangun di wilayah Jawa Barat dengan membendung Sungai Citarum, yaitu Waduk Jatiluhur (1966), Waduk Cirata (1987), dan Waduk Saguling (1986) menandai era dimulainya penanganan sumberdaya air secara terpadu. Waduk Jatiluhur, seluas sekitar 8.300 hektar, dimanfaatkan untuk mengairi sekitar 240.000 hektar sawah di empat kabupaten di utara Jawa Barat. Air waduk juga digunakan untuk pembangkit listrik tenaga air (PLTA) dengan kapasitas terpasang 150 MW dan sebagai sumber air baku untuk air minum Jakarta (sekitar 80% kebutuhan air baku untuk Jakarta dipasok dari waduk ini melalui Saluran Tarum Barat).

Pembangunan sistem air minum secara lebih terencana mulai dilaksanakan pada periode pembangunan lima tahunan (Pelita). Dalam Pelita I (1969 - 1973), kebijaksanaan pembangunan air minum dititikberatkan pada rehabilitasi maupun perluasan sarana-sarana yang telah ada, serta peningkatan kapasitas produksi melalui pembangunan baru dan seluruhnya didanai oleh APBN. Target pembangunan sebesar 8.000 l/detik. Pembangunan air minum melalui pinjaman OECF (*overseas economic cooperation fund*) di kota-kota Jambi, Purwekerto, Malang, Banyuwangi dan Samarinda.

Pada Pelita II (1974 - 1978) pemerintah mulai menyusun rencana induk air bersih, perencanaan rinci dan pembangunan fisik di sejumlah kota Pada saat itu Pemerintah mulai menyusun Rencana Induk (*master plan*) Air Minum bagi 120 kota, DED untuk 110 kota dan RAB untuk 60 kota, dan pengembangan institusi Pemerintah mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki pengelolaan air minum dengan mendorong dilakukannya peralihan status dari Jawatan/Dinas menjadi Perusahaan Daerah Air Minum.

Dimulai pembangunan Air Minum di 106 Kabupaten/Kota, yang dilanjutkan pembentukan BPAM (Badan Pengelola Air Minum) sebagai embrio PDAM yang mengelola prasarana dan sarana air minum yang telah selesai dibangun. Pemerintah Pusat bertanggung jawab dalam pembangunan 'unit produksi" dan Pemda di jaringan distribusi, dalam perjalanan waktu kebijakan ini agak tersendat oleh karena keterlambatan Pemda dalam menyiapkan dana "sharingnya".

Periode berikutnya (Pelita III, 1979 - 1983), pembangunan sarana air minum diperluas sampai kota-kota kecil dan ibu kota kecamatan (IKK), melalui pendekatan kebutuhan dasar. Pada awal tahun 1981 pula diperkenalkan "dekade air minum" (Water Decade) yang dideklerasikan oleh PBB. Terjadi penyerahan kewenangan pembangunan air minum perdesaan dari Departemen Kesehatan kepada Departemen Pekerjaan Umum. Program pembangunan dengan menitik beratkan pada pemanfaatan kapasitas terpasang, o/p prasarana yang telah terbangun, pengurangan kebocoran.

Ditahun 1984 pembangunan sarana air minum mulai dilaksanakan sampai ke perdesaan Target perdesaan 14 juta jiwa di 3.000 desa. Diawal era 90-an terjadi perubahan organisasi yang tadinya berbasis sektoral, menjadi berbasis "wilayah". Dimulai didengungkannya program KPS (kerjasama pemerintah dan swasta) di sektor air minum, contohnya mulai digarap Air Minum "Umbulan" Kabupaten Pasuruan sayang belum bisa terealisir karena adanya kendala "tarif air minum-nya" serta masalah kebijakan Pemda lainnya.

Pembangunan pada periode berikutnya (Pelita VI, 1994 - 1998) merupakan pinjakan landasan baru bagi pemerintah untuk memulai periode PJP II, akan tetapi krisis moneter yang berlanjut menjadi krisis ekonomi yang berkepanjangan, yang disertai dengan pergantian pemerintahan beberapa kali, telah mempengaruhi perkembangan air minum di Indonesia, banyak PDAM yang mengalami kesulitan, baik karena beban utang dari program investasi pada tahun-tahun sebelumnya, maupun akibat dari dampak krisis ekonomi yang terjadi. Pada tahun terbit Permen OTDA No. 8/2000 tentang Pedoman Sistim Akuntasi PDAM yang berlaku sampai sekarang. Program WSSLIC I dilanjutkan pada tahun ini dengan nama WSLIC II (Water and Sanitation for Low Income Community),

Ditahun 2002 Terbit Keputusan Menteri Kesehatan No. 907 Tahun 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, yang akan menjadikan pedoman dalam monitoring kualitas air minum yang diproduksi oleh PDAM. Dalam rangka meningkatkan kinerja PDAM dan pembangunan sistem penyediaan air minum, dilakukan upaya perumusan kebijakan melalui Komite Kebijakan Percepatan Pembangunan Infrastruktur (KKPPI), untuk merumuskan kebijakan dan strategi percepatan penyehatan PDAM melalui peningkatan kerjasama kemitraan dengan pihak swasta/investor.

Dimulai tahun 2004 inilah merupakan tonggak terbitnya peraturan dan perundangan yang memayungi air minum yaitu dimulai dengan terbitnya UU no 7 Tahun 2004 tentang SDA (sumber daya air). Setelah 60 tahun Indonesia merdeka ditahun ini Indonesia baru memiliki peraturan tertinggi disektor air minum dengan terbitnya PP (peraturan pemerintah) No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan SPAM (sistim penyediaan air minum). Dengan dimulainya kembali pembinaan Air Minum dari yang semula berbasis “wilayah” menjadi berbasis “sektor” lahir kembali Direktorat Jenderal Cipta Karya dan Direktorat Pengembangan Air Minum keluarlah kebijakan “Penyehatan PDAM” yang dimulai dengan dilakukannya Bantek Penyehatan PDAM.

Ditahun 2009 adanya gagasan 10 juta SR (Sambungan Rumah) dimana Direktorat Jenderal Cipta Karya,Dep PU telah menghitung dana yang dibutuhkan sekitar Rp 78,4 trilyun, yang terdiri dari kebutuhan pembangunan unit air baku 85.000 l/detik sebesar Rp 7,4 trilyun, peningkatan unit produksi 65.000 l/detik sebesar Rp. 17 trilyun, dan peningkatan unit distribusi dan sambungan rumag sebesar Rp. 54 trilyun Pembangunan IKK yang telah dimulai kembali tahun 2007 juga dilanjutkan dengan membangun 150an IKK (bp).

2.1.2 Visi dan Misi Instansi

PDAM TIRTA RAHARJA mempunyai visi dan misi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi serta untuk mencapai target yang diharapkan.

2.1.2.1 Visi

Visi dari PDAM TIRTA RAHARJA yaitu Profesional, Handal, dengan pelayanan prima menjadi PDAM Termaju selain itu PDAM juga memiliki beberapa visi diantaranya :

1. Pelayanan Prima

Tenaga kerja (SDM) yang profesional dan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang handal, perusahaan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan prima sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik.

2. Handal

Penekanan pada sistem produksi dan distribusi serta sarana pendukungnya. Agar handal, sarana dan prasarana harus terawat dan terpelihara dengan baik agar dapat memberikan output yang maksimal sehingga dapat meminimalkan tingkat gangguan.

3. Profesional

SDM harus benar-benar profesional dalam menjalankan tugas pelayanan kepada pelanggan.

4. PDAM Termaju

Kualifikasi PDAM yang sehat di kelasnya secara Operasional, financial, dan marketing.

2.1.2.2 Misi

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan untuk mewujudkan Visi. Misi PDAM tirta raharja yaitu memberikan pelayanan air minum secara baik dengan mengacu pada kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas, yang memadai dengan harga yang terjangkau sehingga diharapkan dapat memberikan peningkatan derajat kesehatan masyarakat pengguna air minum dan mampu memberikan kesejahteraan kepada stakeholder secara proporsional .

1. Kualitas

   Peningkatan kualitas SDM, operasi, pelayanan dan sumber daya lainnya.

2. Kuantitas

   Kuantitas dalam berusaha memberikan jaminan ketersediaan air bersih guna meningkatkan cakupan pelayanan.

3. Kontinuitas

   Kontinuitas adalah selalu memberikan pelayanan 24 jam sebagai komitmen terhadap pelanggan dan meningkatkan sistem pemeliharaan yang terintegrasi.

4. Profitabilitas

   Profit dalam meningkatkan *Return on Investment / Return on Equity* dan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

5. Dinamis

   Dinamis terhadap perubahan tuntutan zaman untuk bidang operasi, manajemen dan organisasi.

6. Sistem Informasi

   Teknologi informasi yang berguna menunjang kemudahan, kecepatan dan efisiensi terhadap biaya dan waktu.

2.1.3 Logo Instansi

PDAM TIRTA RAHARJA Kabupaten Bandung Barat dalam pemerintahan Kabupaten Bandung Barat menggunakan logo seperti pada Gambar 2.1.Sesuai dengan nama dari instansi tersebut logo dipilih mempunyai makna sebagai berikut:

1. Gambar lingkaran berwarna biru

   Melambangkan kealamian sumber mata air yang instansi peroleh dari berbagai provinsi di indonesia.
2. PDAM Tirta Raharja

   Logo tersebut melambangkan nama instansi yang digunakan di seluruh Indonesia.
3. Gambar tetesan air

   Logo tetesan air melambangkan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengairan.

Gambar 2.1 Logo Instansi PDAM TIRTA RAHARJA

2.1.4 Badan Hukum instansi

Berdasarkan Perda Nomor : XVII tahun 1977 dan disahkan dengan keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 510/HK/011/SK/77 serta diubah terakhir kalinya melalui Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2005, Tugas Pokok dan Fungsi PDAM TIRTA RAHARHA Kabupaten Bandung adalah memenuhi kebutuhan air bersih se-Kabupaten Bandung. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, PDAM TIRTA RAHARJA mempunyai fungsi:

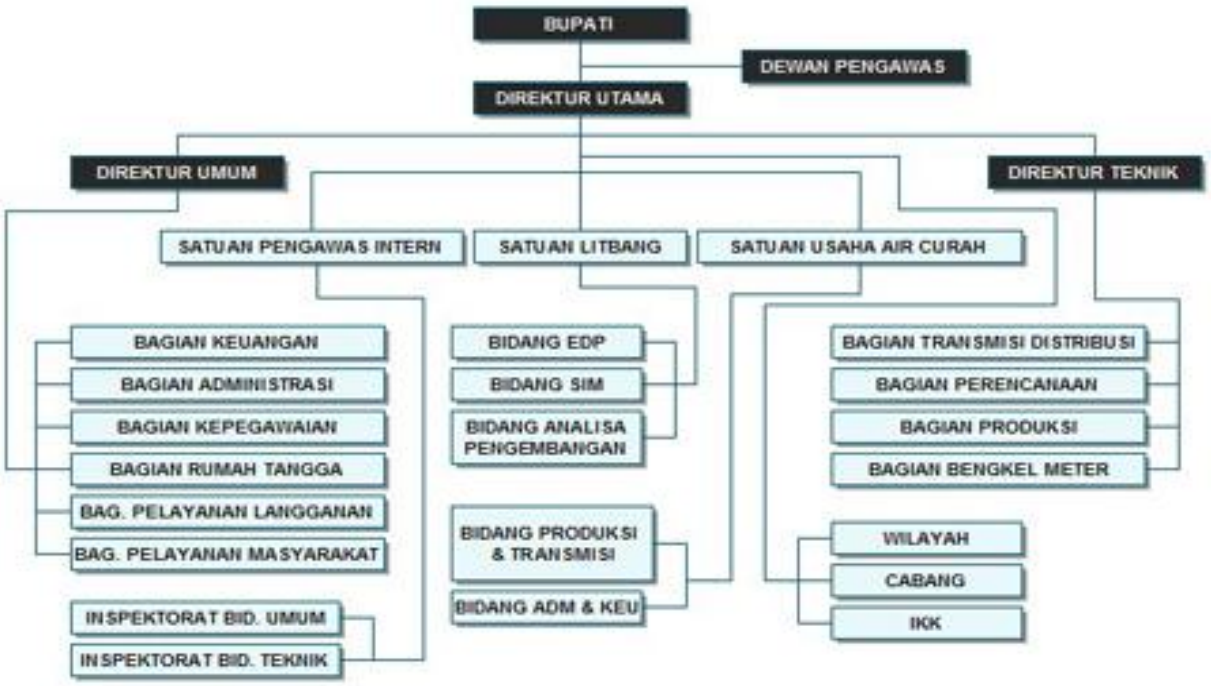
1. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan dan pelayanan air bersih
2. Penyusunan rencana dan program kerja perusahaan
3. Pelaksanaan kebijakan teknis, pemberian bimbingan, pembinaan, pengawasan pengelolaan dan pelayanan air bersih
4. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan
5. Pelaksanaan inventarisasi, pendataan, dan pemutakhiran data
6. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi pemerintah dan swasta
7. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan perusahaan
8. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati dan atau Dewan Pengawas.

2.1.5 Struktur Organisasi dan *Job Description*

Pengorganisasian mempunyai fungsi menyusun kerangka pembagian kerja sehingga terjalin kerja sama yang harmonis antara atasan dan bawahan. Oleh karena itu diperlukan pemisahan dan penetapan tanggung jawab setiap tingkatan untuk mewujudkan visi dan misi suatu instansi dan organisasi, diperlukan pengorganisasian yang terstrukur dengan baik sehingga proses kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tugas dan jabatan masing – masing. Oleh karean itu organisasi merupakan hal yang sangat penting. Baik organisasi publik maupun organisasi swasta.

Pengorganisasian yang diterapkan di PDAM TIRTA RAHARJA adalah organisasi yang terstruktur dengan tujuan untuk mengendalikan organisasi dan membedakan bagian-bagiannya guna mencapai koefisien dan efektivitas kegiatan penyaluran air minum sehingga aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 5 Tahun 2005 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi PDAM TIRTA RAHARJA Kabupaten Bandung dapat dilihat pada gambar 2.2



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PDAM TIRTA RAHARJA

1. Tugas Badan Pengawas
   a. Mengawasi Kegiatan Direksi
   b. Memberikan pendapat dan saran kepada Kepala Daerah terhadap rencana pengangkatan anggota Direksi
   c. Memberikan pendapat dan saran kepada Kepala Daerah terhadap Program Kerja yang diajukan Direksi
   d. Memberikan pendapat dan saran kepada Kepala Daerah terhadap rencana perubahan status kekayaan PDAM
   e. Memberikan pendapat dan saran kepada Kepala Daerah terhadap rencana pinjaman dan ikatan hukum dengan pihak lain
   f. Memberikan pendapat dan saran kepada Kepala Daerah terhadap laporan neraca dan perhitungan rugi laba/rugi PDAM

g. Memberikan laporan kepada Kepala Daerah secara berkala (triwulan dan tahunan) serta pada setiap waktu yang diperlukan mengenai perkembangan PDAM dan hasil pelaksanaan tugas Badan Pengawas
h. Melakukan tugas-tugas pengawasan lain yang ditentukan oleh Kepala Daerah

2. Wewenang Badan Pengawas
   a. Badan Pengawas setiap akhir tahun buku melakukan penilaian atas kinerja PDAM meliputi aspek keuangan, operasional dan aspek administrasi
   b. Hasil penilaian atas prestasi kerj PDAM sebagaimana dimaksud pada ayat a dijadikan dasar dalam menentukan penggolongan tingkat keberhasilan PDAM
   c. Memberikan peringatan kepada Direksi yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan program kerja yang telah disetujui
   d. Memeriksa anggota Direksi yang diduga merugikan PDAM
   e. Mengesahkan program kerja PDAM
   f. Menerima atau menolak pertanggung jawaban keuangan dan Program Kerja Direksi tahun berjalan
3. Tugas & Wewenang Direksi

I. Tugas Direksi
   a. Memimpin dan Mengendalikan semua kegiatan PDAM
   b. Merencanakan dan Menyusun Program Kerja Perusahaan 5 tahunan dan tahunan
   c. Membina Pegawai
   d. Mengurus dan Mengelola Kekayaan PDAM
   e. Mewakili PDAM baik didalam dan diluar Pengadilan
   f. Menyampaikan Laporan berkala mengenai seluruh kegiatan termasuk Neraca dan perhitungan laba/rugi kepada Kepala daerah melalui Badan Pengawa

II. Wewenang Direksi,

a. Mengangkat dan memberhentikan pegawai dengan persetujuan Kepala daerah memalui Badan Pengawas
b. Mengangkat pegawai untuk menduduki jabatan dibawah Direksi
c. Menandatangani pinjaman setelah mendapat persetujuan Kepala Daerah
d. Menandatangani Neraca dan Perhitungan Laba/Rugi
e. Menandatangani ikatan hukum dangan pihak lain dangan dan atau atas persetujuan Kepala Daerah
f. Kewenangan lain yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah

III. Tugas & Wewenang Direktur Utama

Direktur Utama mempunyai tugas memimpin dan mengkoordinasikan semua kegiatan Direktur Umum, Direktur Teknik dan cabang atau unit PDAM serta melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan instansi terkait. Dalam melaksanakan tugasnya Direktur Utama bertanggung jawab kepada Kepala Daerah

IV. Tugas & Wewenang Direktur Umum

a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang administrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan.
b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan peralatan perlengkapan.
c. Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
d. Mengendalikan uang pendapatan, hasil penagihan rekening penggunaan air dari langganan.
e. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Direktur Utama.
f. Dalam melaksanakan tugas-tugas Direktur Umum bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

V. Tugas & Wewenang Direktur Teknik

a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang Perencanaan Tehnik, Produksi, Distribusi dan Perawatan Tehnik.
b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi, sumber mata air dan sumber mata air tanah.
c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan tehnik dan bahan-bahan kimia.
d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
e. Dalam menjalankan tugasnya, Direktur Tehnik bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

4. BIDANG UMUM

Direktur Bidang Umum mempunyai unsur Staf terdiri dari :

1. Bagian Keuangan
2. Bagian Hubungan Langganan
3. Bagian Personalia
4. Bagian Umum

Bagian-bagian tersebut diatas masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Umum

1. Bagian Keuangan mempunyai tugas
   a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan Bidang Keuangan.
   b. Mengendalikan program dan pendapatan pengeluaran keuangan.
   c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
   d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
   e. Dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Umum.
2. Bagian Hubungan Langganan mempunyai tugas :
   a. Melakukan penyaluran meter air dan menarik data penggunaan air berdasarkan meter.

b. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan dan mengurus penagihan rekening langganan.
c. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan dari langganan, pengolahan rekening data langganan.
d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air dan administrasi meter air.
e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
f. Dalam melaksanakan tugasnya, bertanggung jawab kepada Direktur Umum.

3. Bagian Personalia mempunyai tugas :
   a. Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan dibidang administrasi kepegawaian
   b. Melaksnakan Proses kegiatan Penggajian, kenaikan pangkat, kenaikan berkala, mutasi, kesejahteraan pegawai dan pembinaan pegawai
   c. Mengurus Proses Askes, Astek, Taspen dan proses pegawai yang telah mencapai usia pensiun dan penghargaan
   d. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Direksi tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu tentang kepegawaian
   e. Membuat laporan kegiatan Bagian Kepegawaian dan melaksanakan Tugas lain yang berhubungan dengan Tugasnya yang diberikan oleh atasan
4. Bagian Umum mempunyai tugas :
   a. Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan dibidang administrasi, kepegawaian/personalia serta kesekretariatan.
   b. Menyelenggarakan kegiatan dibidang kerumah-tanggaan, peralatan kantor dan perundang-undangan.
   c. Mengurus perbekalan material dan peralatan tehnik.
   d. Mengadakan pembelian barang-barang yang diperlukan perusahaan.
   e. Membuat laporan kegiatan Bagian Umum
   f. Memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan kegiatan Perusahaan

g. Dalam melaksanakan tugasnya, bertanggung jawab kepada Direktur Umum.

5. BIDANG TEKNIK

Direktur Teknik mempunyai unsur staf terdiri dari :

1. Bagian Produksi
2. Bagian Distribusi
3. Bagian Perencanaan Teknik
4. Bagian Perencanaan Teknik

Bagian-bagian tersebut diatas masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Teknik

1. Kepala Bagian Produksi mempunyai tugas :
   a. Mengendalikan kuantitas dan kualitas produksi air termasuk rencana keperluan material produksi.
   b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi-fungsi serta laboratorium.
   c. Melaksanakan tugas yang lain yang diberikan oleh atasan.
   d. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Teknik.
   e. Membuat laporan kegiatan Bagian Produksi
2. Kepala Bagian Distribusi mempunyai tugas :
   a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pemberian air secara merata serta melayani gangguan.
   b. Mengatur, distribusi air secara merata kepada pelanggan dan menyelesaikan angsuran dibagian distribusi
   c. Membuat peta jaringan pipa dan perlengkapannya
   d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
   e. Membuat laporan kegiatan Bagian Distribusi
3. Kepala Bagian Perencanaan Tehnik mempunyai tugas :
   a. Merencanakan Pembangunan Instalasi pengolahan air bersih pada lokasi yang belum tersedia pengolahan air bersih

b. Merencanakan Pengembangan instalasi pengolahan air bersih dan jaringan perpipaan serta sarana atau prasarana penunjang lainya
c. Mengevaluasi pelaksanaan sambungan rumah
d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan
e. Membuat laporan kegiatan Bagian Perencanaan Teknik.

4. Bagian Peralatan Teknik mempunyai tugas :
   a. Membuat program kerja tentang perawatan/peralatan teknik.
   b. Meneliti dan menilai peralatan tehnik sesuai dengan keperluan perusahaan.
   c. Membuat laporan kegiatan Bagian perawatan/Peralatan Teknik
   d. Mengusulkan tentang pemeliharaan/perbaikan bangunan umum
   e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh atasan.

6. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Dalam bidang pengawasan, Direktur Utama dibantu oleh Inspektorat Perusahaan atau Satuan Pengawasan Internal (SPI) yang diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama setelah mendapat persetujuan dari Kepala Daerah. SPI dipimpin oleh seorang Ketua yang kedudukannya setingkat Kepala Bagian, dalam pelaksanaan tugasnya SPI bertanggung jawab kepada Direktur Utama

SPI Mempunyai tugas :

a. Melakukan audit intern terhadap administrasi/keuangan, teknik dan pengelolaan pembangunan seluruh kekayaan perusahaan
b. Mengadakan pengawasan atas Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan
c. Mengadaan pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kerja dan prosedur dilingkungan PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara menurut ketentuan-ketentuan yang berlaku
d. Mengadakan pengawasan keamanan dan ketentuan perusahaan
e. Mengawasi dan mengikuti kegiatan-kegiatann operasional perusahaan dan memberikan penilaian serta pembahasan secara periodik/berkala

f. Dalam melaksasnakan tugasnya diatas termasuk soal-soal yang menyangkut intern perawatan berupa memberikan petunjuk-petunjuk/bimbingan serta mengambil langkah-langkah demi kelancaran perusahaan
g. Memberikan saran-saran atau pertimbangan-pertimbangan kepada Direktur Utama dengan hirarki tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya

7. BAGIAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (LITBANG)

Dalam Bidang Penelitian dan Pengembangan, Direktur Utama dibantu oleh Bagian Penelitian dan Pengembangan (litbang) yang diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama. Bagian Litbang dalam melaksnakan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Utama

Litbang mempunyai Tugas :

a. Mengadakan Penelitian dan Pengembangan Perusahaan
b. Meneliti kemungkinan-kemungkinan untuk ikut dalam pengembangan teknologi perusahaan
c. Melaksanakan penelitian terhadap rencana pembangunan daerah dalam rangkamengikut sertakan peranan perusahaan didalamnya
d. Melakukan penelitian dan pengembangan analisa pemasaran secara umum untuk membantu penelitian, promosi serta pengembangan perusahaan
e. Menerbitkan laporan-laporan dari penerbit-penerbit lainnya mengenai aktivitas perusahaan, dalam rangka aktivitas penelitian dan pengembangan
f. Memberikan saran-saran atau pertimbangan kepada Direksi sesuai dengan hirarki tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya

2..2 Landasan Teori

Landasan teori yang mendukung proses analisis system serta mendukung proses perancangan Pembangunan *Website* keluhan pelanggan PT PDAM TIRTA RAHARJA adalah sebagai berikut :

2.2.1 Waterfall Model

Waterfal Model merupakan salah satu model yang dapat digunakan dalam pengembangan sistem informasi. Model ini memiliki empat fase. Fase Perencanaan bertujuan untuk mengidentifikasi ruang lingkup sistem baru, memastikan bahwa proyek itu feasible, dan mengembangkan jadwal,*resource plan*, dan biaya untuk proyek yang dibangun. Fase analisis bertujuan untuk memahami dan mendokumentasikan kebutuhan bisnis dan syarat pemrosesan sistem baru. Fase desain bertujuan untuk mendesain sistem berdasarkan kebutuhan yang telah ditetapkan dan keputusan yang telah dibuat selama analisis . Terakhir, fase Implementasi: pembangunan, pengujian, dan instalasi sistem.

2.2.2 Internet

Internet adalah sebuah jaringan komputer yang terdiri dari berbagai macam ukuran dan jenis jaringan komputer di seluruh dunia. Jaringan-jaringan komputer ini saling berhubungan dan berkomunikasi satu sama lain melalui bantuan telepon dan satelit, yang digunakan untuk keperluan pemerintahan, pendidikan, perdagangan, ilmu pengetahuan dan perorangan.

2.2.3 Web *Server*

Web *server* adalah suatu program untuk menawarkan pelayanan yang bisa diperoleh seluruh jaringan. Web *server* merupakan uatu tipe *server* khusus yang dapat berkomunikasi langsung dengan *client* dan menggunakan HTTP, web *server* meresponnya, biasanya dengan mengembalikan sebuah dokumen atau gambar.

2.2.4 Web *Browser*

Web *browser* adalah sebuah aplikasi perangkat lunak unutk melintasi, mengambil, dan menyajikan informasi yang tersedia di internet. Sumber informasi diidentifikasikan dengan *Uniform Resource Identifier* (URL) termasuk sebuah halaman web, gambar, video atau bagian lain dari web.

2.2.5 *Website*

Website merupakan *webpage* beserta *homepage,* merupakan sistem yang luas dari server yang menawarkan informasi untuk semua orang melalui jaringan.informasi tersebutberupa teks,gambar ,susra dan tipe data *link* yang merupakan navigasi ke halaman lainnya (*hyperlink*). *Homepage* merupakan halaman yang pertama kali dibuka, sedang *webpage* adalah halaman yang ada pada *website*.

2.2.6 HTML

HTML (*Hypertext Markup Language*) bisa disebut bahasa yang digunakan untuk menampilkan dan mengelola hypertext. *Hypertext* dalam HTML berarti bahwa kita dapat menuju suatu tempat, misalnya *website* atau halaman homepage lain, dengan cara memilih link yang biasanya digarisbawahi atau diwakili oleh suatu gambar. Selain link ke *website* atau *homepage* halaman lain, *hypertext* ini juga mengizinkan kita untuk menuju ke salah satu bagian dalam satu teks itu sendiri.

HTML terdiri dari sejumlah perintah dimana kita bisa men-set judul, garis, tabel, gambar dan lain- lain yang disebut ***tag***. Setiap tag masih dapat dilengkapi lagi oleh sejumlah atribut**.**

2.2.7 Cascading Style Sheet (CSS)

Cascading Style Sheet (CSS) atau yang biasa disingkat dengan CSS merupakan suatu dokumen yang digunakan untuk melakukan pengaturan halaman web yang ditulis dengan HTML atau XHTML.Penggunaan CSS tidak memerlukan perangkat lunak tertentu karena CSS merupakan script yang telah embedded dengan HTML.CSS digunakan oleh web *designer* untuk menentukan warna,jenis huruf,tata letak,dan berbagai aspek tampilan dokumen.CSS digunakan terutama untuk memisahkan antara isi dokumen (yang ditulis dengan HTML atau bahasa markup lainnya)dengan presentasi dokumen (yang ditulis dengan CSS).Pemisah ini ditujukan agar dapat memisahkan aksesbilitas isi, memberikan

lebih banyak keleluasaan dalam kontrol terhadap tampilan,dan mengurangi kompleksitas serta pengulangan pada terukur isi. CSS atau yang disebut *Cascading Style sheets* adalah sekumpulan aturan-aturan format mengenai tampilan dari konten sebuah halaman web. Dilihat dari pemasangannya, CSS terbagi ke dalam dua macam kategori; pertama adalah yang disebut dengan *External style sheet* dimana css ini akan mengatur tampilan halaman web dari luar file konten tersebut (html). Sedangkan yang kedua adalah*internal style sheet* dimana css jenis ini dituliskan bersama dengan file konten yang diaturnya dan biasanya diletakan pada bagian tag <head>pada dokumen html tersebut.CSS sangat memudahkan designer web Karena dengan css pengguna dapat menggunakan *style* (baca: format tampilan) halaman web terus menerus pada bagian mana saja (masih pada blok *script* yang sama) tanpa harus mengulang-ngulang menulis format style nya. Hal ini bisa dianalogikan dengan *function* pada berbagai bahasa pemrograman, kesimpulannya adalah CSS akan memudahkan pekerjaan kita dalam hal format tampilan web dan mengurangi besarnya ukuran skrip yang akan kita buat .

2.2.8 PHP

PHP adalah bahasa pemorgraman yang memungkinkan para web *developer* untuk membuat aplikasi web yang dinamis dengan cepat. PHP merupakan singkatan dari “PHP: Hypertext Preprocessor”. PHP ditulis dan diperkenalkan pertama kali sekitar tahun 1994 oleh Rasmus Lerdorf melalui situsnya untuk mengetahui siapa saja yang telah mengakses ringkasan onlinenya.PHP merupakan salah satu bahasa *script* yang terbilang baru dan tersedia secara bebas dan masih memungkinkan untuk dikembangkan lebih lanjut. PHP dapat diintegrasikan (embedded) ke dalam *web server*, atau dapat berperan sebagai program CGI yang terpisah. Karakteristik yang paling unggul dan paling kuat dalam PHP adalah lapisan integrasi *database* (*database integration layer*). *Database* yang didukung PHP adalah: Oracle, Adabas-D, Sybase, FilePro, mSQL, Velocis, MySQL, Informix, Solid, dBase, ODBC, Unix dbm, dan PostgreSQL.

PHP Merupakan Bahasa Pemrograman yang berbasis Web *Server*, PHP berbeda dengan bahasa pemrograman *Java* yang berbasis *Client Service*.PHP digunakan untuk membuat aplikasi web yang disusun oleh kode-kode (Sintak) yang diatur berdasarkan algoritma program yang dibuat.Penggunaan PHP semakin luas untuk aplikasi-aplikasi web dalam berbagai keperluan bisnis, bahkan PHP telah banyak banyak digunakan oleh para webmaster karena kemudahannya dan kefektifannya. PHP sendiri merupakan kependekan dari *Personal Home Page* atau Situs Personal yang dibuat oleh Rasmus Lerdorf pada tahun 1995.

Awalnya PHP bernama FI (*Form Interpreted*) yaitu sekumpulan *script* untuk mengolah data "*Form*" dari web.Pengkodean yang dibuat oleh Rasmus kemudian dijadikan "Open Source" sehingga banyak para programmer tertarik untuk mengembangkan dan menggunakan bahasa pemrograman PHP yang kemudian interpreter PHP sudah diimplementasikan dalam program C dan disertakan modul-modul ekstensi untuk meningkatkan kemampuan PHP/FI. Pada perkembangannya sekitar tahun 1997, Zend menulis ulang interpreter PHP sehingga menjadi lebih bersih, lebih baik, dan lebih cepat. Kemudian pada Juni 1998, perusahaan tersebut merilis interpreter baru untuk PHP dan meresmikan rilis tersebut sebagai PHP 3.0 dan singkatan PHP dirubah menjadi akronim berulang "PHP: *Hypertext Preprocessing*". Pada pertengahan tahun 1999, Zend merilis interpreter PHP baru dan rilis tersebut dikenal dengan PHP 4.0. PHP 4.0 adalah versi PHP yang paling banyak dipakai pada awal abad ke-21. Versi ini banyak dipakai disebabkan kemampuannya untuk membangun aplikasi web kompleks tetapi tetap memiliki kecepatan dan stabilitas yang tinggi. PHP dalam rentang waktu 5 tahun yakni pada pertengahan 2004, Zend merilis PHP 5.0. PHP 5.0 versi ini, inti dari interpreter PHP mengalami perubahan besar, dalam versi ini dilengkapi dengan memasukkan model pemrograman berorientasi objek ke dalam PHP untuk menjawab perkembangan bahasa pemrograman ke arah paradigma berorientasi objek.

2.2.9 Pemrograman *Database*

Definisi dari *database* adalah sekumpulan dari beberapa data dalam jumlahbanyak, saling berhubungan dan yang mempunyai arti , *Database* secara global terdiri dari kumpulan table yang berisi baris dan kolom. Tiap baris dan table memiliki satu unit data yang disebut *record* dan kolom di dalam table (disebut dengan *field*) merupakan keterangan dari masing - masing *record.*

Pemograman *database* merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan memudahan dalam melakukan manajemen dan akses sebuah *database*. Pemograman Sebuah *Database* banyak dilakukan dengan menggunakan bahasa yang disebut dengan *Structure Query language* (SQL).Selain SQL,pemograman database juga meliputi manipulasi objek-objek database,analisa query,dan juga interaksi database dengan *Open DatabaseConnectivity (ODBC).*

2.3 Perangkat Lunak Pendukung

Perangkat lunak pendukung dalam pembangunan web keluhan pelanggan PDAM TIRTA RAHARJA Kabupaten Bandung adalah sebagai berikut :

2.3.1 Adobe Dreamweaver CS6

Salah satu software web *editor* adalah Adobe Dreamweaver CS6 yang merupakan penyempurnaan dari versi. Adobe Dreamweaver CS6 adalah sebuah perangkat lunak yang dapat digunakan oleh setiap orang untuk belajar bagaimana membuat web dengan mudah. Cara penggunaanya juga sangat mudah untuk dimengerti. Dreamweaver adalah *software* yang dikhususkan untuk pembuatan halaman web secara visual. Software ini paling inovatif dan lebih lengkap dibandingkan software web *editor* lain menyertakan banyak perangkat yang berkaitan dengan pengkodean dan fitur seperti HTML, CSS, PHP, HTML5 serta JavaScript.

Komponen-komponen yang terdapat pada ruang kerja Adobe Dreamweaver CS6 adalah :

1. *Insert* Bar

   Insert bar merupakan *tool* yang digunakan untuk menyisipkan objek ke dalam dokumen web.

2. Document Window

   Jendela kerja dokumen terdiri atas layar kerja serta fasilitasnya. Yang dimaksud dengan fasilitas adalah *tool* untuk mengatur layar kerja atau sering disebut *Document Toolbar*, antara lain Coding tool dan Zoom & Guide tool. Di samping Document Toolbar, tersedia fasilitas lain yaitu Tag Selection.

3. Panel Groups

   Panel pada Adobe Dreamweaver CS6 merupakan suatu media yang berfungsi sebagai fasilisator. Kumpulan berbagai panel disebut Panel Groups, terletak pada sebelah kanan layar kerja. Panel-panel tersebut diantaranya CSS, Application, Tag Inspector, Files dan History yang masing-masing memiliki bagian dan fungsi.

4. Property Inspector

   Property Inspector merupakan area kerja untuk mengatur dalam mengelola properti-properti seperti pada text, image, maupun tabel dalam suatu dokumen web. Cara kerja Property Inspector hanya dengan memasukkan nilai-nilai parameter yang sudah disediakan. Secara umum Property Inspector terdiri dari Page Property, Table Property, Image Property, dan Form Property.

5. Page Property

   Page Property berguna untuk mengatur properti halaman. Page Property Inspector juga menyediakan fasilitas Page Properties.

2.3.2 MySQL

MySQL adalah sebuah program *database server* (*Database ManagementSystem / DBMS*) yang berbentuk relasional dan menggunakan bahasa khusus yaitu SQL (Structured Query Language) yang dikembangkan, didistribusikan, dan didukung oleh perusahaan Oracle. MySQL adalah DBMS yang paling banyak digunakan di Internet karena *berlisensi free* yang maksudnya

bebas digunakan untuk pribadi maupun untuk organisasi atau perusahaan. Kelebihan MySQL:

1. Source MySQL dapat diperoleh dengan mudah dan gratis
2. Sintaksnya lebih mudah dipahami dan tidak rumit
3. Pengaksesan database dapat dilakukan dengan mudah

Keunggulan MySQL:

1. MySQL merupakan program yang multi-threaded, sehingga dapat dipasang pada server yang memiliki multi-CPU.
2. Didukung program-program umum seperti C, C++, Java, Perl, PHP, Python, TCL APIs dls.
3. Bekerja pada berbagai *platform* (tersedia berbagai versi untuk berbagai sistem operasi seperti Linux).
4. Memiliki jenis kolom yang cukup banyak sehingga memudahkan konfigurasi sistem *database*.
5. Memiliki sistem keamanan yang cukup baik dengan verifikasi host.
6. Mendukung ODBC untuk sistem operasi Microsoft Windows.
7. Mendukung record yang memiliki kolom dengan panjang tetap atau panjang bervariasi. dan masih banyak keunggulan lainnya.
8. MySQL merupakan software yang free, dan bisa di *download* di www.mysql.com. Sedangkan software database lainnya seperti ORACLE merupakan software yang harus di beli.
9. MySQL dan PHP saling terintegrasi. Maksudnya adalah pembuatan database dengan menggunakan sintak PHP dapat dibuat. Sedangkan data keluhan yang di masukkan melalui aplikasi web yang menggunakan *script server-side* seperti PHP dapat langsung dimasukkan ke *database* MySQL yang ada di *server* dan tentunya web tersebut berada di sebuah web *server*.

2.3.3 Adobe Photoshop CS6

Adobe Photoshop CS6 adalah sebuah *software* yang dapat digunakan untuk membuat, mengolah, serta memanipulasi tampilan sebuah gambar atau foto.

Selain itu, dapat juga digunakan untuk mengoreksi warna dan memberikan efek-efektampilan yang sangat menakjubkan hasilnya.

Keandalan Adobe Photoshop CS6 dalam berbagai pekerjaan memang tidak diragukan lagi, terbukti beberapa bidang sangat memerlukan *software* ini untuk keperluan fotografi, percetakan, animasi, periklanan, maupun untuk membuat *website.*

Dengan kemampuannya dalam mengolah grafis gambar dan foto, pengguna dapat memanfaatkan untuk membuat desain grafis sebuah halaman web.Selain itu, kemampuan Adobe Photoshop CS6 dalam mengoptimalkan *file* gambar, sangat mendukung kebutuhan sebuah halaman web dalam penggunaan gambar. Sebagai contoh, pengguna dapat membuat desain header, footer, menu, tombol, serta animasi pendukung sebuah halaman web dengan menggunakan peranti-peranti dalam Adobe Photoshop CS6.

2.3.4 XAMPP 1.8.0

XAMPP merupakan tool yang menyediakan paket perangkat lunak ke dalam satu buah paket. Dengan menginstall XAMPP maka tidak perlu lagi melakukan instalasi dan *konfigurasi web serverApache, PHP dan MySQL* secara manual. XAMPP akan menginstalasi dan mengkonfigurasikannya secara otomatis untuk anda atau auto konfigurasi.