

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air adalah sumber daya alam yang sangat dibutuhkan oleh semua makhluk hidup. Air digunakan untuk berbagai aktivitas manusia. Peranan dan fungsi air minum benar-benar sangat vital bagi hidup dan kehidupan manusia. Penyediaan air minum yang memadai bagi penduduk baik di perkotaan maupun di pedesaan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari upaya pemerintah untuk memenuhi salah satu kebutuhan dasar manusia .

Dengan bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia, khususnya di Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah, maka semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat akan air. Untuk itu perlu adanya suatu badan atau organisasi yang dapat mengelola kebutuhan air.

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 Tirta Moedal merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh pemerintah daerah Kota Semarang.

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebagai perusahaan yang tidak sekedar mementingkan keuntungan semata melainkan juga sebagai perusahaan yang bersifat sosial. Dimana peningkatan pelayanan pelanggan merupakan perwujudan dari tanggung jawab sosial PDAM dalam memenuhi kebutuhan air minum masyarakat Kota Semarang. Dimana hal tersebut sesuai dengan salah satu misi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yaitu “Memberikan pelayan prima secara efektif dan efisien”.

Salah satu permasalahan yang akan timbul dalam pengelolaan sumber daya air bersih adalah kemampuan PDAM sebagai penyedia air

bersih pada umumnya masih terbatas, baik jangkauan maupun tingkat pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk memilih judul “Prosedur Penanganan Keluhan Gangguan Aliran pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang”.

## **1.2 Ruang Lingkup Penulisan**

Karena adanya keterbatasan waktu untuk memudahkan pembaca memahami persoalan maka agar tugas akhir ini tidak menyimpang dari tujuan yang ditetapkan, diberikan ruang lingkup pembahasan. Ruang lingkup pembahasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Pengertian Prosedur.
2. Pengertian Penanganan Keluhan
3. Pengertian Gangguan Aliran
4. Prosedur Penanganan Air Mati pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan air mati pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dan untuk membandingkan teori yang didapat dalam perkuliahan dengan praktek kerja di lapangan mengenai prosedur pelayanan.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat penulisan tugas akhir, sebagai berikut:

1. Untuk menambah pengetahuan bagi penulis tentang prosedur pelayanan penanganan air mati pada PDAM Tirta Moedal Semarang.
2. Sebagai bahan referensi bagi penulis lainnya yang ingin membahas tentang permasalahan yang sama.

3. Memberikan gambaran nyata terhadap pembaca tentang prosedur penanganan air mati pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
4. Memberikan masukan dan saran bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan atas kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat menjadi lebih baik lagi.

## **1.5 Cara Pengumpulan Data**

### **1.5.1 Data Penelitian (Data Primer / Sekunder)**

Data merupakan bagian yang sangat penting dalam penulisan tugas akhir. Oleh karena itu, dibutuhkan data yang akurat dan relevan bagi persoalan yang diteliti. Dalam penulisan tugas akhir ini jenis data yang dipergunakan ada dua hal. Menurut sumbernya data dibagi menjadi:

1. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti lapangan secara langsung, baik melalui wawancara maupun hasil pengukuran langsung lainnya.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan memanfaatkan hasil dari pihak lain, seperti hasil survey lapangan, persyaratan pengajuan pasang baru, laporan hasil studi, publikasi ilmiah dan sebagainya. Data ini, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode-metode pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data-data penulisan tugas akhir antara lain:

#### **a. Metode Wawancara**

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (tanya jawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung. Pada penyusunan tugas akhir ini dilakukan wawancara

langsung dengan pegawai bagian Transmisi dan Distribusi, bagian Perencanaan, bagian Penelitian dan Pengembangan dari PDAM Kota Semarang.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi).

Pengamatan langsung penyusunan Tugas Akhir dilakukan di PDAM Kota Semarang selama tiga bulan untuk memperoleh data-data yang akurat. Pada penyusunan Tugas Akhir ini yang diamati adalah prosedur pelayanan sambung baru.

c. Metode Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai buku, literature, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari empat bab dan selanjutnya bab-bab tersebut dibagi beberapa sub bab sebagai penjelasan. Adapun sistematika penulisan tugas akhir dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang pemilihan judul, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, cara pengumpulan data dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 GAMBARAN PERUSAHAAN**

Bab ini membahas tentang sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) secara umum sejak berdiri hingga saat ini, arti nama Tirta Moedal, logo PDAM Kota Semarang, visi dan misi, struktur organisasi

beserta tugas dan wewenangnya, batas wilayah pelayanan PDAM Kota Semarang.

### **BAB 3 PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang prosedur penanganan keluhan gangguan aliran yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang,

### **BAB 4 PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran untuk perkembangan maupun perbaikan prosedur penanganan keluhan gangguan aliran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang referensi-referensi yang penulis jadikan sebagai bahan acuan dalam pembuatan Tugas Akhir.

### **LAMPIRAN**

Berisikan data-data yang mendukung peneliti dalam menganalisa prosedur penanganan keluhan gangguan aliran pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang.