

BAB IV

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Kota Kupang yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 06 Tahun 2005 tanggal 19 September 2005 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang. Sebelum PDAM Kota Kupang berdiri, untuk pemenuhan kebutuhan air bersih di wilayah Kota Kupang dilayani oleh PDAM Kabupaten Kupang dan UPTD Air Bersih Kota Kupang dibawah Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah Kota Kupang.

Manajemen PDAM Kota Kupang mulai resmi beroperasi pada tanggal 3 April 2009 dengan pengangkatan Dewan Direksi PDAM Kota Kupang oleh Walikota Kupang berdasarkan Surat Keputusan Walikota Kupang Nomor 69/KEP/HK/2009 tentang Pengangkatan Direktur Utama, Direktur Administrasi Keuangan dan Direktur Teknik Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang. Aset PDAM Kota Kupang seluruhnya berasal dari aset UPTD Air Bersih Kota Kupang yang terbentuk pada tahun 2003.

Tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang adalah menyediakan jasa pelayanan kebutuhan air bersih kepada warga Kota Kupang dan turut serta melaksanakan Pembangunan Daerah khususnya dan Pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat untuk menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Sesuai dengan Peraturan Pendirian Perusahaan diatas, kegiatan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang ditetapkan adalah untuk mengusahakan penyediaan air minum yang sehat dan memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi masyarakat.

4.2 Visi, Misi dan Motto PDAM Kota Kupang

4.2.1 Visi PDAM Kota Kupang

”Mewujudkan PDAM Kota Kupang sebagai sebuah BUMD yang profesional, mandiri dan terbaik di Kota Kupang serta mampu memberikan kontribusi PAD yang signifikan”

4.2.2 Misi PDAM Kota Kupang

“Pemenuhan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pengaliran air berlandaskan kinerja optimal dalam semua aspek operasi dengan sistem manajemen berbasis IT”

4.2.3 Motto PDAM Kota Kupang

“Kerja Dan Karyaku Adalah Doa Dan Syukur-Ku”

4.3 Tugas dan Tanggung Jawab

a. Direktur

1.) Tugas Direktur:

- Menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PDAM.
- Membina Karyawan.
- Mengurus dan mengelola kekayaan PDAM.
- Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.
- Menyusun rencana strategi bisnis 5 (lima) tahunan (business plan/corporate plan), yang disahkan oleh Kepala Daerah melalui Dewan Pengawas.
- Menyusun dan menyampaikan Rencana Bisnis Dan Anggaran Tahunan PDAM yang merupakan penjabaran tahunan dari rencana strategis Bisnis (business plan/corporate plan) kepada Kepala Daerah melalui Dewan Prngawas.

- Menyusun dan menyampaikan laporan seluruh kegiatan PDAM.

2.) Wewenang Direktur:

- Mengangkat dan memberhentikan Karyawan PDAM berdasarkan peraturan ke Karyawanan PDAM.
- Menetapkan susunan organisasi dan tata kerja PDAM dengan persetujuan Dewan Pengawas.
- Mengangkat Karyawan untuk menduduki jabatan di bawah Direktur.
- Mewakili PDAM di dalam dan di luar pengadilan.
- Menunjuk kuasa untuk melakukan perbuatan hukum mewakili PDAM.
- Menandatangani Laporan.
- Menjual, menjaminkan atau melepaskan aset milik PDAM berdasarkan persetujuan Kepala Daerah atas pertimbangan Dewan Pengawas.
- Melakukan pinjaman, mengikatkan diri dalam perjanjian dan melakukan kerjasama dengan pihak lain dengan persetujuan Kepala Daerah atas pertimbangan Dewan Pengawas dengan menjaminkan aset PDAM.

b. Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan

1.) Tugas Kepala Bagian administrasi dan keuangan :

Melaksanakan urusan rumah tangga perusahaan di bidang administrasi keuangan Perusahaan dan Hubungan Pelanggan dengan ruang lingkup yang menjadi tanggungjawab meliputi :

- Pelaksanaan urusan perencanaan program dan evaluasi;

- Ke Karyawanan;
- Keuangan;
- Pembinaan Organisasi Dan Tata Laksana;
- Pengelola urusan umum;
- Mengawasi pelaksanaan pembacaan meter;
- Penindakan terhadap pelanggan yang melakukan pelanggaran aturan;
- Perlengkapan;
- Pengadaan;
- Surat Menyurat dan Kearsipan;
- Melaksanakan instruksi Direktur sesuai dengan bidang tugas.

2.) Fungsi Kepala Bagian Administrasi Dan Keuangan :

- Menetapkan kebijakan dalam pengaturan organisasi dan tata laksana serta mengelola urusan umum, surat menyurat dan kearsipan.
- Melaksanakan, menyelenggarakan dan membina administrasi keuangan, ke Karyawanan serta rumah tangga perusahaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan ketentuan yang ditetapkan Direktur.
- Melaksanakan likuiditas, solvabilitas dan stabilitas keuangan perusahaan.
- Mengawasi keamanan, ketelitian dan kebenaran data pembukuan aktiva dan pasiva.
- Melaksanakan penyelenggaraan dan pengawasan urusan pelayanan.
- Mengawasi pelayanan dan kebenaran pencatatan meter pelanggan dan perhitungan rekening air.

- Mengendalikan atas pelaksanaan fungsi penyimpanan, pembukuan dan fungsi keuangan secara efisien dan efektif.

c. Kepala Bagian Teknik

1.) Tugas Kepala Bagian Teknik :

Melaksanakan urusan rumah tangga perusahaan di bidang teknik yang meliputi :

- Produksi dan distribusi air minum kepada pelanggan;
- Perencanaan teknik;
- Pengawasan dan pemeliharaan infrastruktur produksi, transmisi dan distribusi;
- Pemanfaatan hasil produksi melalui sambungan rumah, hidran umum dan lain-lain;
- Melaksanakan instruksi direktur sesuai dengan bidang tugas.

2.) Fungsi Kepala Bagian Teknik :

- Menetapkan kebijakan dalam operasional di bidang teknik.
- Melaksanakan, menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan produksi dan distribusi air minum kepada masyarakat.
- Memimpin pelaksanaan perencanaan teknik.
- Menyenggarakan pengawasan dan pemeliharaan infrastruktur produksi, transmisi dan distribusi.
- Mengoptimalkan pemanfaatan hasil produksi melalui sambungan rumah, hidran umum dan lain-lain.
- Memberikan keputusan untuk penyelesaian yang bersifat prinsipil dalam bidang teknik.

d. Kepala Sub Bagian Umum dan Personalia

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Umum dan Personalia :

- Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan ketatausahaan / kegiatan administrasi surat masuk dan surat keluar yang meliputi kegiatan menerima, mengagendakan juga mengarsipkan, serta menyampaikan pada bagian – bagian yang berkepentingan.
- Mengkoordinir dan mengawasi administrasi data mengenai semua Karyawan Perusahaan yang mencakup hal pengangkatan, pemindahan, kenaikan pangkat, gaji, cuti, absensi, DUK (Daftar Urut Kepangkatan) dan lain – lain
- Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pembuatan daftar dan pembayaran gaji termasuk pembayaran uang lembur, insentif dan lain – lain.
- Memberikan pertimbangan tentang Karyawan tertentu untuk dipromosikan dalam jabatan tertentu dan memberikan kesempatan bagi para Karyawan untuk melanjutkan pendidikan agar dapat meningkatkan kariernya.
- Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang ada kaitannya dengan kesejahteraan Karyawan misalnya kegiatan rekreasi dan atau menampung serta menyalurkan keluhan yang menyangkut kesejahteraan.
- Dengan petunjuk Kepala Bagian Administrasi Dan Keuangan menetapkan syarat-syarat dan kualifikasi dari calon-calon Karyawan yang dibutuhkan, mengusulkan cara pembuatan lamaran, seleksi lamaran, wawancara dan test.
- Mempersiapkan jawaban terhadap lamaran, perjanjian kerja, rencana mutasi, pelatihan Karyawan sampai penempatan Karyawan.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diinstruksikan oleh Kepala Bagian administrasi Dan Keuangan terkait bidang tugas.

e. Kepala Sub Bagian Hubungan Pelanggan

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Hubungan Pelanggan :

- Mengkoordinir pelaksanaan pembacaan meter pelanggan dan Memeriksa kebenaran pencatatan meter oleh petugas.
- Mengadakan peninjauan ke lapangan dan mendengar laporan para pelanggan.
- Menampung dan menyelesaikan pengaduan masyarakat berdasarkan peraturan yang berlaku.
- Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai penggunaan air secara ekonomis, menunjang program perluasan penyambungan jaringan air dan memperlancar distribusi informasi tentang peraturan baru, peningkatan tarif dan hal – hal yang perlu diketahui oleh masyarakat.
- Mengadakan koordinasi dengan Sub Bagian Rekening dan Penagihan untuk mengadakan pemutusan bagi pelanggan yang menunggak pembayaran rekening.
- Mengawal mekanisme pelaksanaan SOP pemasangan baru, SOP pengaduan dan SOP Informasi Gangguan Teknis.
- Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Dan Keuangan.

f. Kepala Sub Bagian Kas dan Pembukuan

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Kas Dan Pembukuan :

- Menyiapkan, menerima dan mengeluarkan uang, alat pembayaran lain dan kertas berharga untuk Perusahaan.
- Menerima semua data dan keterangan mengenai transaksi keuangan maupun data lain yang menyebabkan berkurangnya atau bertambahnya nilai aktiva dan pasiva Perusahaan.
- Mendapatkan data dan informasi keuangan dari semua bidang kegiatan Perusahaan untuk penyusunan anggaran.
- Mengkoordinir pembuatan laporan keuangan.
- Menerima pembayaran atas semua tagihan rekening air dan hutang (tunggakan) kepada Perusahaan, memberikan kwitansi resmi atas pembayaran yang lain selain rekening air.
- Melakukan pembayaran atas hutang dan keperluan Perusahaan berdasarkan penagihan dari pihak yang berwenang dengan bukti yang sah.
- Memeriksa kelengkapan dan syahnya bukti penerimaan dan pengeluaran kas berikut lampirannya dan menghitung kembali perincian jumlah uang yang harus diterima atau dibayar.
- Menyimpan dan mengatur penyediaan uang kas untuk keperluan sehari hari, termasuk pengambilan uang dari bank.
- Melakukan pencatatan, administrasi dan pembuatan laporan dari jumlah uang, alat pembayaran, kertas berharga dan rekening air yang di simpan.
- Mengkoordinir, mengawasi dan membukukan tiap transaksi dan biaya secara tepat dan up to date pada buku jurnal.

- Secara teratur menganalisa penerimaan dan pengeluaran kas sebenarnya dan mengusulkan cara / tindakan dalam hal terdapatnya penyimpangan dari anggaran yang ditetapkan.
- Merumuskan dasar dan standar baru untuk penyusunan anggaran berikutnya.
- Memperkirakan seluruh penerimaan kas yang dapat diharapkan untuk diterima tiap bulannya.
- Memperkirakan seluruh kebutuhan uang kas pada tiap bulan, dengan kerja sama dan bantuan dari semua sub bagian yang ada dalam Perusahaan.
- Menganalisa dan mengusulkan cara dan tindakan untuk mencegah kekuarangan uang kas, maupun menyelidiki kemungkinan untuk memperoleh tambahan dana dari sumber – sumber lain.
- Merencanakan dan mengawasi pembayaran utang dan pengeluaran uang untuk memenuhi kebutuhan Perusahaan berdasarkan perkiraan penerimaan kas dengan mengingat sifat dan besarnya hutang atau urgensi kebutuhan Perusahaan.
- Mengawasi posting bulanan dari buku jurnal kedalam perkiraan-perkiraan buku besar.
- Memastikan agar terdapat kesesuaian antara buku-buku pembantu dan perkiraan-perkiraan dari buku besar.
- Mengawasi pembuatan dan memeriksa kebenaran laporan keuangan yang dibuat oleh pelaksana dari lingkup sub bagiannya.
- Mengawasi dan memeriksa pembuatan daftar gaji, uang lembur tunjangan dan sebagainya.
- Meneliti laporan-laporan operasional dari bagian lain yang diterima terutama yang menyangkut keuangan dan biaya, serta mengeceknya dengan pos-pos pembukuan.
- Menganalisa dan memberi kesimpulan dari data keuangan / pembukuan dan membantu merumuskan dasar untuk anggaran Perusahaan.

- Meneliti dan memastikan terdapatnya konsistensi dan keseragaman dalam penetapan sistem pembukuan.
- Merencanakan penyusunan anggaran tahunan.
- Melaksanakan tugas-tugas lainnya dalam sub bagiannya yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Dan Keuangan.

g. Kepala Sub Bagian Rekening dan Penagihan

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Rekening Dan Penagihan:

- Melaksanakan penagihan atas semua rekening.
- Menyusun jadwal penyelesaian pembuatan rekening mulai dari pencantuman nama dan alamat dengan pembuatan rekapitulasi rekening.
- Menyetorkan seluruh hasil penagihan secara rutin pada Bank Perusahaan pada hari kerja berikutnya, menyimpan dan mengatur penyediaan uang kas untuk keperluan sehari hari, termasuk pengambilan uang dari bank.
- Secara sistematis mencatat dan melaksanakan administrasi rekening yang *up to date* agar jelas diketahui yang sudah maupun yang belum dibayar.
- Mencatat tanggal yang diberikan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran di kantor dan mengirimkan surat peringatan / teguran setelah batas waktu tersebut belum juga dilakukan pembayaran rekening oleh konsumen.
- Secara berkala melakukan penagihan sendiri pada pelanggan yang tidak berhasil ditagih dan menunggak pembayaran.

- Mengusulkan cara penagihan yang lebih efektif, intensif dan efisien berdasarkan pengalaman dan kesulitan yang dihadapi untuk melancarkan penagihan.
- Mengusulkan penutupan saluran air minum ke konsumen yang telah diberikan peringatan secukupnya tapi belum melunasi hutangnya.
- Mengkoordinir dan mengawasi seluruh proses pekerjaan kalkulasi tarif air dan sebagainya serta pembuatan rekapitulasi rekening sehingga kelancaran dari tiap tahap pekerjaan dapat di jaga.
- Memeriksa rekening yang salah prosedur berdasarkan golongan tarif, perhitungan nilai uang dan sebagainya serta Mengawasi pelaksanaan koreksi terhadap kesalahan.
- Membuat daftar rekening yang akan ditagih sesuai dengan rekening yang dibuat.
- Melakukan pengawasan dan melaksanakan penagihan secara ketat dan intensif maupun penyetoran hasil penagihan ke kas.
- Menyelesaikan pembuatan rekening yang tepat menurut jadwal yang telah ditetapkan.
- Melaksanakan tugas-tugas lainnya dalam sub bagiannya yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Dan Keuangan.

h. Kepala Sub Bagian Gudang dan Rumah Tangga

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Gudang Dan Rumah Tangga:

- Mengkoordinir pelaksanaan semua kegiatan yang ada kaitannya dengan urusan gudang dan rumah tangga PDAM.
- Memeriksa dan menyimpan sebaik mungkin bahan baku, pipa, meteran air, berikut perlengkapan dan peralatan serta barang-barang lain yang dikirim ke gudang.

- Menyelenggarakan pencatatan dan administrasi kartu gudang setiap saat dari semua mutasi barang baik masuk maupun keluar dan sisa barang menurut jenis dan ukurannya serta secara berkala membuat laporan mengenai keadaan dan sisa persediaan barang yang tersimpan.
- Melaksanakan koordinasi setiap kegiatan perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana milik PDAM.
- Melaksanakan koordinasi terhadap setiap kegiatan perawatan dan rehabilitasi gedung, ruangan, bangunan dan halaman terbuka serta inventaris lainnya dari PDAM sesuai program kerja dan anggaran yang sudah disahkan.
- Menyusun dan menyampaikan laporan mengenai kegiatan pelaksanaan perawatan gedung, ruangan, bangunan dan halaman terbuka serta inventaris lainnya dari PDAM.
- Berkoordinasi dengan Sub Bagian Kas Dan Pembukuan terkait pencatatan aset PDAM.
- Melaksanakan penyelesaian administrasi surat kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat milik PDAM guna kelancaran para petugas operasional Perusahaan.
- Melakukan pengecekan secara berkala terhadap setiap peralatan/ sarana dan prasarana.
- Menjaga dan memelihara kebersihan ruang kantor, gudang dan pool kendaraan.
- Melakukan stock opname dari barang yang ada di gudang secara bertahap menurut jangka waktu tertentu, menghitung dan membandingkan banyaknya barang berdasarkan keadaan sebenarnya dengan catatan menurut kartu gudang.
- Melaporkan mengenai keadaan barang yang rusak, sebab-sebab dari menurunnya kualitas barang tertentu dan mengusulkan tindakan yang perlu diambil segera.
- Merencanakan kebutuhan bahan bakar untuk kendaraan dinas dan mesin-mesin lain yang menggunakan bahan bakar serta kebutuhan lainnya guna kelancaran operasional.

- Menyusun laporan bulanan tentang penerimaan dan pengeluaran barang.
- Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Dan Keuangan.

i. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pengawasan Teknik

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Perencanaan Teknik :

- Mengumpulkan dan menyimpan data teknis serta gambar-gambar situasi untuk persiapan penyusunan rencana konstruksi.
- Menyusun peta mengenai penggunaan tanah dilingkungan PDAM Kota Kupang yang menunjukkan letaknya jaringan pipa transmisi dan distribusi, katup – katup, afeniter panjang dan ukuran pipa.
- Melaksanakan survey, pengumpulan data mengenai jumlah, struktur dan perkembangan penduduk diberbagai wilayah Kota Kupang, jumlah rumah tangga, pendapatan dan struktur pengeluaran.
- Menyelenggarakan pengumpulan data yang up to date dan lengkap mengenai jumlah sambungan, keadaan dan letak kran umum, kran hidran, keadaan tekanan air, kerusakan pada jaringan pipa, perbaikan yang telah / belum dilaksanakan.
- Melakukan survey pasaran terhadap material untuk keperluan kalkulasi biaya dan perencanaan.

- Melaporkan bilamana terjadi penyimpangan dari rencana yang ditetapkan atau kesulitan teknis dalam pelaksanaan kegiatan konstruksi/instalasi dan mengusulkan tindakan yang perlu diambil.
- Mengkoordinasikan peninjauan dan pengamatan untuk percabang jaringan pipa transmisi atau distribusi.
- Mengadakan pengawasan, evaluasi dan analisa perbandingan antara perencanaan dan hasil implementasi pelaksanaan kegiatan teknik maupun pemasangan sambungan rumah (SR) serta mengusulkan tindakan yang perlu diambil untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi.
- Melaksanakan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.
- Melakukan pengawasan berkala terhadap pemasangan ilegal

j. Kepala Sub Bagian Perawatan Teknik

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Pengawasan dan Perawatan Teknik :

- Melaksanakan pemantauan terhadap kondisi jaringan transmisi maupun distribusi serta kondisi valve secara berkala.
- Meneliti laporan-laporan masuk yang berhubungan dengan kerusakan / kebocoran pada pipa jalur transmisi dan jaringan distribusi.
- Meneliti jenis kerusakan / kebocoran yang terjadi pada pipa jalur transmisi, jaringan distribusi serta pipa sambungan rumah, agar dapat diketemukan penyebab kerusakan / kebocoran untuk dapat ditanggulangi.
- Mengamati / mengawasi, keadaan / kondisi meter air, bak flow meter / materan di jaringan transmisi dan distribusi pelanggan.
- Melakukan perbaikan / perawatan terhadap infrastruktur perpipaan.
- Melaksanakan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.

k. Kepala Sub Bagian Produksi & Transmisi

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Produksi dan Transmisi :

- Mengupayakan kelancaran operasi dari pompa – pompa air serta mengalirkan air ke bak reservoir.
- Merencanakan pengembangan produksi air dan melaksanakan analisa kimia dan bakteriologis sehingga mutu air yang dihasilkan dapat dipertanggung jawabkan.
- Mengoperasikan Pompa – pompa / mesin untuk memproduksi air

- Melakukan pemasangan instalasi penyadapan, pengendapan, system pipa transmisi dan pompa – pompa serta peralatan lainnya.
- Melakukan fungsi penyaringan air termasuk pembubuhan bahan – bahan kimia serta mengambil langkah – langkah selanjutnya untuk menanggulangi permasalahan yang ada.
- Mengatur dan mengawasi petugas – petugas yang menjalankan pemompaan.
- Mengawasi kegiatan perawatan perpompaan pada unit – unit pengolah air.
- Mengawasi kegiatan pencucian saringan.
- Menjaga agar terdapat persediaan bahan-bahan kimia secukupnya dalam rangka pengolahan air dan melaporkan jumlah pemakaiannya pada akhir tiap bulan.
- Memeriksa proses pengelolaan air, berfungsinya penyaringan dan pembubuhan bahan-bahan kimia.
- Melaporkan tentang jumlah air yang diolah, kehilangan air dalam proses produksi, jumlah produksi air bersih dan distribusi air serta mutunya.
- Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.

1. Kepala Sub Bagian Distribusi

1.) Tugas Kepala Sub Bagian Distribusi :

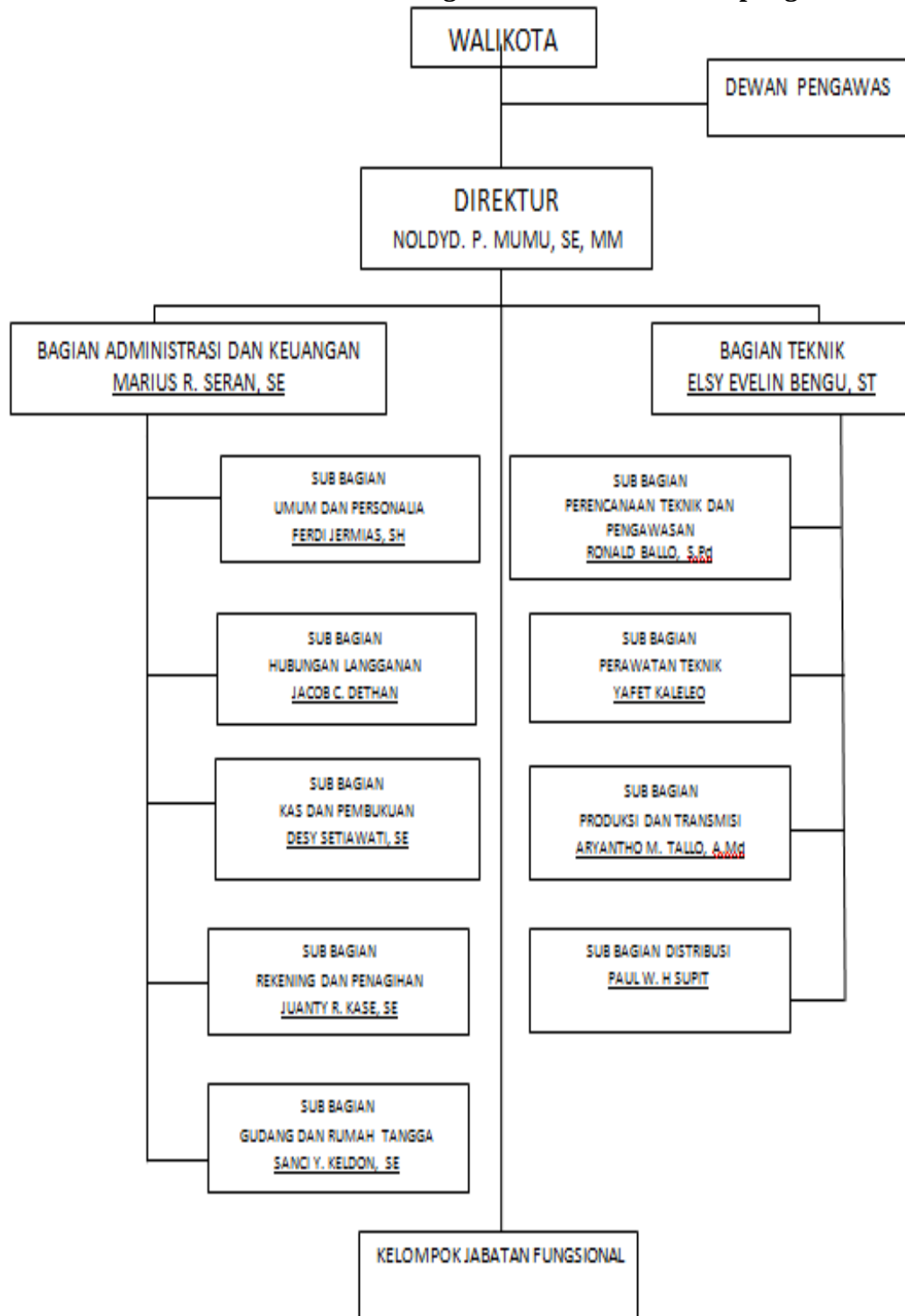
- Mengupayakan pemerataan pembagian distribusi air dalam jaringan distribusi termasuk kelancaran fungsi setiap alat / perlengkapan di dalamnya.
- Melakukan pemasangan gate valve, chek valve, preasure valve dan instrumen lain yang berkaitan dengan optimalisasi distribusi.

- Mengatur dan mengawasi petugas – petugas yang menjalankan aktifitas distribusi terkait dengan jadwal pengaliran dan penanganan masalah distribusi.
- Meneliti beban konsumen pada setiap jalur pipa dalam daerah jaringan distribusi.
- Menjaga dan mengawasi kontinuitas aliran dalam setiap jalur pipa jaringan distribusi.
- Memeriksa setiap peralatan / perlengkapan jaringan distribusi agar selalu dalam keadaan siap pakai setiap saat.
- Berkoordinasi dengan sub bagian terkait dalam melakukan pengawasan pembangunan perluasan / perbaikan jaringan di seluruh wilayah pelayanan baik yang dilaksanakan oleh pelaksana (bawahan) maupun yang ditangani oleh kontraktor.
- Melakukan pengontrolan kebocoran pipa jaringan distribusi dan melakukan upaya penanggulangan.
- Memeriksa, mencatat dan melaporkan hasil pembacaan meter induk outlet distribusi sub zona yang rawan pemakaian airnya.
- Melaksanakan pencatatan meter konsumen pada setiap akhir bulan dan diserahkan hasilnya ke sub bagian Hubungan Pelanggan.
- Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.

4.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu uraian format dari organisasi yang menunjukkan antara bagian yang lain secara hirarki dalam menjalankan aktivitas guna mencapai tujuan yang diinginkan, baik tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek. Dengan adanya struktur organisasi tampak jelas pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PDAM Kota Kupang



Sumber : PDAM Kota Kupang 2019

4.5 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini mencakup 58 orang pegawai PDAM Kota Kupang yang memiliki karakteristik yang beragam. Keragaman karakteristik tersebut dibagi menjadi beberapa karakteristik yaitu :

4.5.1 Responden Berdasarkan Pendidikan

Disisi tingkat pendidikan seringkali menjadi tindakan atau keputusan atau perilaku yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Distribusi karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

N0	Pendidikan	Jumlah Orang	Prosentase
1	S1	16	28%
2	D3	4	7%
3	SMA	37	64%
4	SMP	1	1%
Jumlah		58	100%

Sumber: Data Primer (diolah), tahun 2019

Berdasarkan data tabel 4.1 diatas, nampak bahwa para pegawai yang bekerja pada PDAM Kota Kupang memiliki jenjang pendidikan formal yang beragam. Demikian komposisi pegawai yang memiliki ijazah sarjana yaitu S1 berjumlah 16 orang (28%) dan D3 berjumlah 4 orang (7%), sedangkan komposisi pegawai yang memiliki ijazah SMA berjumlah 37 orang (64%) dan SMP 1 orang (1%). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa jenjang pendidikan formal pegawai PDAM Kota Kupang memiliki kompetensi yang cukup baik.

4.5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Disisi jenis kelamin seringkali menjadi tindakan atau keputusan atau perilaku yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Distribusi karakteristik berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

N0	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Prosentase
1	Laki-laki	38	65%
2	Perempuan	20	35%
	Jumlah	58	100%

Sumber: Data Primer (diolah), tahun 2019

Berdasarkan data tabel 4.2 diatas, diketahui bahwa pegawai yang bekerja pada PDAM Kota Kupang berjumlah 58 orang yang dibagi berdasarkan jenis kelamin perempuan dan laki-laki. Pegawai yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang (65%). Sedangkan pegawai yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang (25%).