

# Analysis of Supervision Strategy on Company Operations in Achieving Good Service to Customers (Case Study at PDAM Tirtanadi, North Sumatra, Cemara Branch, Medan)

*by Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis Digital*

---

**Submission date:** 08-Jun-2022 09:24AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1852958547

**File name:** 21.\_Anastasya\_Br\_Ginting,\_Wahyu\_Syarvina.pdf (348.67K)

**Word count:** 4095

**Character count:** 26547

## Analysis of Supervision Strategy on Company Operations in Achieving Good Service to Customers (Case Study at PDAM Tirtanadi, North Sumatra, Cemara Branch, Medan)

### Analisis Strategi Pengawasan terhadap Operasional Perusahaan dalam Mencapai Pelayanan yang Baik Kepada Pelanggan (Studi Kasus pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan)

Anastasya Br Ginting<sup>1)</sup>; Wahyu Syarvina<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*  
Email: <sup>1)</sup> [anastasyabrginting465@gmail.com](mailto:anastasyabrginting465@gmail.com); <sup>2)</sup> [wahyusyarvina@uinsu.ac.id](mailto:wahyusyarvina@uinsu.ac.id)

#### ARTICLE HISTORY

Received [15 Mei 2022]  
Revised [28 Mei 2022]  
Accepted [6 Juni 2022]

#### KEYWORDS

Supervision, Company  
Operations, Customer Service

**8**  
This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan sebagai salah satu cabang pemasaran PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang melayani pelanggan di wilayah Kecamatan Medan Deli, Medan Timur dan Percut Sei Tuan. Cabang Cemara selain melayani pelanggan air bersih juga melayani air limbah. Jumlah pelanggan air minum Cabang Cemara sampai saat ini sebanyak 18.643 NPA, pendapatan penjualan air bersih sampai bulan Desember 2021 Rp. 2.787.032.554,5 dan kubikasi 495.548 M3. Dalam mencapai tujuan perusahaan, strategi sebagai suatu cara dalam memaksimalkan operasional perusahaan pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan, dibidang pengawasan membuat perencanaan program kerja dengan baik yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan yang nanti akan menjadi pacuan dan target sehingga dapat mencapai operasional perusahaan yang baik dan juga pelayanan kepada pelanggan. Penulis meneliti bagaimana peran dan sistem pengawasan yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan dalam mencapai pelayanan yang baik kepada pelanggan? dan Apa saja kendala yang sering terjadi dalam mengoperasikan pengawasan di PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan?. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang tujuannya menggambarkan dan mendeskripsikan secara sistematis, akurat mengenai fakta-fakta serta fenomena yang ada pada tempat penelitian yaitu pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu diperoleh melalui wawancara dan studi pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu serta dokumen-dokumen. Sebagai narasumber yaitu kepala bagian dan para staf di bagian pengawasan. Sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa dalam penerapan pengawasan dan strategi yang dilakukan bagian pengawasan sudah baik dan berjalan sesuai dengan perencanaan program kerja yang telah ditetapkan, yang dimana program kerja merupakan salah satu strategi yang dapat dijadikan acuan untuk tetap menjalankan operasional perusahaan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan.

#### ABSTRACT

Regional Drinking Water Company Tirtanadi North Sumatra Cemara Medan Branch as one of the marketing branches of PDAM Tirtanadi North Sumatra Province which serves customers in the District of Medan Deli, East Medan and Percut Sei Tuan. The Cemara Branch, apart from serving clean water customers, also serves wastewater. The number of drinking water customers of the Cemara Branch to date is 18,643 NPA, clean water sales revenue until December 2021 is Rp. 2,787,032,554.5 and 495,548 M3 cubication. In achieving company goals, strategy as a way of maximizing company operations at PDAM Tirtanadi, North Sumatra, Cemara Medan Branch, in the field of supervision makes a good work program plan that is adapted to environmental conditions which will later become a race and target so that it can achieve good company operations and as well as customer service. The author examines how the role and supervision system implemented by PDAM Tirtanadi, North Sumatra, Cemara Medan Branch in achieving good service to customers? and What are the obstacles that often occur in operating supervision at PDAM Tirtanadi, North Sumatra, Cemara Medan Branch?. The research method used is descriptive research method with a qualitative approach which aims to describe and describe systematically, accurately about the facts and phenomena that exist at the research site, namely PDAM Tirtanadi, North Sumatra, Cemara Branch, Medan. Data collection techniques used in this study were obtained through interviews and literature studies from previous studies and documents. As resource persons, namely the head of the section and the staff in the supervision section. As a result of the research conducted, it can be seen that in the implementation of supervision and strategies carried out by the supervisory department it is good and running in accordance with the work program planning that has been determined, where the work program is one of the strategies that can be used as a reference to continue to run the company's operations in accordance with with the corporate vision and mission of PDAM Tirtanadi, North Sumatra, Cemara Medan Branch.

## PENDAHULUAN

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu mengenai pengawasan yang dilakukan dalam suatu perusahaan, menurut Asep Nurwanda (2018) menyatakan dari penelitiannya telah diketahui bahwa terkait pengawasan yang sudah dilaksanakan pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis berjalan dengan baik. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pemeriksaan operasional serta dilakukannya pengevaluasian setiap pengendalian intern dengan cara menemukan kelemahan-kelemahan dalam sistem pengendalian intern sehingga pihak manajemen dapat segera melakukan perbaikan sesuai dengan saran yang diberikan. Menurut Ayu Lintang Prafitri (2019) menyatakan bahwa pada penelitian yang dilakukan yaitu masih terdapat kendala pada pelaksanaan kebijakan pengawasan dalam izin pengelolaan air tanah di Kota Semarang sehingga belum dapat mencapai tujuan kebijakan secara optimal. Maka dari itu dapat dilihat mengenai suatu sistem pengawasan yang dilakukan didalam suatu perusahaan ada beberapa perusahaan yang telah menerapkannya dengan baik dan ada juga yang masih belum secara maksimal menerapkan pengawasan terhadap berjalannya suatu operasional di perusahaan terkhususnya pada perusahaan daerah air minum (PDAM) yang dimana pengawasan yang dilakukan harus diterapkan dengan sebaik-baiknya karena jika tidak akan mempengaruhi kualitas konsumsi air yang didistribusikan ke masyarakat. Menurut Sondang Siagian Atmodiwiryo dalam Satriadi (2016, 290), yang disebut dengan pengawasan adalah suatu proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi atau perusahaan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari fenomena yang sudah disampaikan diatas, jelas bahwa Kantor PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan dalam hal pengawasan yang dilakukan hampir maksimal dalam pencapaiannya terhadap perusahaan, namun walaupun begitu beberapa kendala juga sering terjadi dalam kantor PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan. Permasalahan seperti ini sebaiknya segera diatasi dan dimaksimalkan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya dan dapat maksimal dalam pencapaiannya. Jika hal ini diatasi tentunya menimbulkan suasana nyaman dan kondusif sehingga karyawan dapat melakukan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan optimal dan tidak hanya itu respon dari pelanggan terhadap operasional perusahaan mengenai pengawasan yang dilakukan juga akan berpengaruh karena menyangkut pelayan dari perusahaan kepada pelanggan.

Tujuan dan manfaat dari penelitian sebagai hal yang dilakukan penulis ialah agar Kantor PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan dapat melakukan strategi yang tepat dan memaksimalkan aspek kinerja pengawasan kantor agar menimbulkan kenyamanan kerja dan optimalitas kinerja dari para karyawan mereka serta rasa kepercayaan dari pelanggan juga. Jika karyawan yang bekerja merasa nyaman dan puas maka kinerja mereka akan mendatangkan output perusahaan yang baik serta mencapai pelayanan yang baik juga ke pelanggan sehingga sangat akan berpengaruh bagi kantor tersebut.

## LANDASAN TEORI

### Pengawasan

Pengawasan adalah salah satu proses ataupun cara dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam mewujudkan dan memaksimalkan kinerja yang efektif dan efisien untuk dapat mencapai terwujudnya visi dan misi serta perencanaan-perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Dalam proses pengawasan dilakukan kegiatan-kegiatan seperti menilai, mengoreksi dengan tujuan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana awal dan mengusahakan agar rencana dan tujuan dapat terealisasi dengan baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengawasan yaitu sebagai berikut:  
Perubahan lingkungan organisasi

Berbagai perubahan lingkungan organisasi terjadi terus menerus dan tidak dapat dihindari, seperti munculnya inovasi produk dan pesaing baru, dan sebagainya. Melalui fungsi pengawasan manajer mendeteksi perubahan-perubahan yang berpengaruh pada barang dan organisasi, sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan-perubahan yang terjadi.





Peningkatan kompleksitas organisasi Semakin besar organisasi semakin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati. Kesalahan-kesalahan. Bila para bawahan tidak pernah membuat kesalahan, manajer dapat secara sederhana melakukan pengawasan. Tetapi kebanyakan anggota organisasi-organisasi sering melakukan kesalahan. Kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang Bila manajer mendelegasikan wewenang kepada bawahannya tanggung jawab atasan itu sendiri tidak berkurang.

#### 4 **Fungsi Pengawasan**

Pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan memerlukan pengawasan, agar perencanaan yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan baik. Masry (2004:62) mengemukakan beberapa fungsi pengawasan sebagai berikut:

- a. Mempertebal rasa tanggung jawab terhadap pejabat yang diserahi tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pekerjaan.
- b. Mendidik para karyawan agar mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
- c. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, penyelewengan, kelalaian, dan kelemahan, agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.

Yang menjadi indikator pengawasan yaitu:

1. Akurat, Informasi tentang pelaksanaan harus akurat, data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
2. Tepat waktu, Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi, secepatnya bila kegiatan perbaikan dilakukan segera.
3. Objektif dan menyeluruh, Informasi harus mudah dipahami dan bersifat objektif serta lengkap.
4. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategi, Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian bidang dimana penyimpangan-penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang mengakibatkan kerusakan paling fatal.
5. Realistik secara ekonomis, Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah atau paling tidak sama, dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
6. Realistik secara organisasional, Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi.
7. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi.
8. Fleksible, Pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.
9. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional, Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan baik deteksi ataupun deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.
10. Diterima para anggota, Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong prasarana otonomi, tanggung jawab dan berprestasi.

#### **Operasional Perusahaan**

Operasional perusahaan merupakan kinerja dari suatu perusahaan. Menurut Pontas M. Pardede (2003) Manajemen operasional dalam suatu perusahaan secara umum dapat diartikan sebagai pengarahan dan pengendalian berbagai kegiatan yang mengelola atau mengolah berbagai jenis sumber daya untuk dapat menghasilkan suatu output baik barang maupun jasa dari perusahaan.

#### **Pelayanan Pelanggan**

Menurut Kasmir (2017) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, karyawan dan juga pimpinan. Pelayanan pelanggan adalah suatu tindakan yang dilakukan dari perusahaan untuk memberikan kepuasan berupa layanan kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat tertarik terhadap produk dari perusahaan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang tujuannya menggambarkan dan mendeskripsikan secara sistematis, akurat mengenai fakta-fakta serta fenomena yang ada pada tempat penelitian yaitu pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan, dengan analisis yang subjektif dan sedetail mungkin terkait keadaan serta kondisi dari objek penelitian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu diperoleh melalui wawancara dan studi pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu serta dokumen-dokumen. Untuk mendapatkan narasumber yang tepat dan sesuai dengan kriteria sehingga dapat mencukupi data penelitian yang dibutuhkan, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan sistem snowball sample, yaitu yang diawal hanya dipilih satu atau dua orang sebagai informan dalam penelitian dikarenakan data yang diberikan belum lengkap, maka peneliti mencari narasumber lain sebagai informan untuk melengkapi data yang diperoleh dari orang sebelumnya. Wawancara dilakukan kepada kepala bagian pengawasan dan para staff-staff pegawai atau karyawan dibagian pengawasan sebagai informan atau narasumber dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Cemara sebagai salah satu cabang pemasaran PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang melayani pelanggan di wilayah Kecamatan Medan Deli, Medan Timur dan Percut Sei Tuan. Sumber air PDAM untuk pelayanan Cabang Cemara berasal dari Limau Manis dan IPAM Martubung. Sumber yang disebut diatas masih kurang untuk melayani pelanggan sehingga dibantu dengan sumur bor Brayan City (kapasitas 12 liter/detik) dan Brayan Prima (kapasitas 12/detik).

Cabang Cemara selain melayani pelanggan air bersih juga melayani air limbah. Jumlah pelanggan air minum Cabang Cemara sampai saat ini sebanyak 18.643 NPA, pendapatan penjualan air bersih sampai bulan Desember 2021 Rp. 2.787.032.554,5 dan kubikasi 495.548 M3. Sebagian besar tarif pelanggan di Cabang Medan Cemara adalah RT-3. Wilayah pelayanan Cabang Cemara sebelah Barat berada didaerah sebagai Sungai Deli, sebelah Utara berada di daerah Jl. Kayu Putih-Rel KA-Rumah Potong Hewan, sebelah Selatan berada didaerah Jl.Cemara-Kel.Bejo S/D Pertempuran dan sebelah Timur berada di daerah Percut Sei Tuan.

Dalam mencapai operasional perusahaan yang baik serta dalam meningkatkan pelayanan yang baik juga kepada pelanggan setiap perusahaan memiliki kebijakan-kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan tersebut. Pada Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Cemara sebagai salah satu kantor layanan penyediaan air minum PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang melayani masyarakat juga mempunyai kebijakan perusahaan dan proses bisnis atau strategi dalam meningkatkan operasional perusahaan dan pelayanan kepada pelanggan. Sebagai suatu perusahaan dalam mencapai operasional yang baik, pengawasan merupakan bagian yang penting dalam terjalannya operasional yang baik di suatu perusahaan.

Asep Nurwanda (2018) dalam penelitiannya dijelaskan bahwa PDAM merupakan salah satu bentuk usaha milik daerah (BUMD) yang telah ada di seluruh daerah kabupaten atau kota di Indonesia, sebagai usaha milik daerah PDAM secara umum yang ada di Indonesia didirikan dengan tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelayanan air bersih atau air minum dengan mengutamakan pemerataan air bersih bagi masyarakat.
2. Menunjang peningkatan dan pengembangan ekonomi daerah.
3. Sebagai penyelenggara sistem subsidi silang pelayanan air minum antar golongan pelanggan dan sistem subsidi silang antara pelanggan dengan non pelanggan secara berkeadilan.
4. Sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) dari pembagian laba atau keuntungan perusahaan.

Dalam mencapai tujuan perusahaan strategi sebagai suatu cara dalam memaksimalkan operasional perusahaan pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan, dibidang pengawasan membuat perencanaan program kerja dengan baik yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan yang nanti akan menjadi pacuan dan target sehingga dapat mencapai operasional perusahaan yang baik dan juga pelayanan kepada pelanggan.





Sebagai tanggung jawab dari bagian pengawasan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan yaitu "Melakukan pengawasan atas pekerjaan sipil, perpipaan dan pekerjaan lainnya yang dilaksanakan di wilayah kerja cabang pemasaran air minum Cemara."

Dengan menjalankan tugas-tugas yang telah ditetapkan dan dirapatkan, beberapa dari tugas bagian pengawasan sebagai bagian dari perusahaan dalam menjalankan operasional perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Mengkoordinir kegiatan yang ada pada Bagian yang dipimpinnya.
2. Melakukan koordinasi dengan Bagian lain yang berhubungan dengan tugas yang ada di bagianya.
3. Merencanakan dan melaksanakan program kerja Bagian Pengawasan.
4. Membantu Kepala Cabang dalam pengawasan Bidang administrasi dan teknik baik pekerjaan sipil, perpipaan, rutin, mekanikal dan elektrikal.
5. Melakukan monitoring dan menyampaikan informasi adanya penyimpangan kerja dari standar, prosedur maupun ketentuan-ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja baik yang dilakukan Bagian lain maupun oleh Pihak Ketiga.
6. Membuat laporan berkala atas pelaksanaan tugas pengawasan di Cabang kepada satuan pengawas internal dengan diketahui oleh Kepala Cabang
7. Mengelola fungsi pengawasan di Cabangnya dan senantiasa melakukan koordinasi dengan SPI, khususnya dalam pembinaan tugas-tugas pengawasan.
8. Membantu Kepala Cabang melakukan sosialisasi dan pengawasan pelaksanaan atas Surat Peraturan, Surat Edaran, Surat Keputusan, Nota Dinas dan ketentuan-ketentuan lainnya yang ditetapkan.
9. Melakukan pemeriksaan dan pengawasan atas pelaksanaan pekerjaan sipil/bangunan, pemasangan pipa distribusi/pipa dinas sambungan baru, rutin (pipa bocor, ganti meter, pindah letak meter, tinggikan meter, tutup lubang bor, pasang kembali dan lain-lain), pencatatan meter air pelanggan, reduksi, perubahan tarif, pencurian air dan tindak lanjut atas pengaduan/keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan oleh Cabangnya.
10. Memberikan rekomendasi kepada Kepala Cabang atas pelaksanaan tugas-tugas yang dilakukan oleh masing-masing Bagian termasuk pekerjaan yang dilakukan oleh Pihak Ketiga.
11. Memeriksa kesesuaian kualitas dan volume pekerjaan yang dilakukan oleh Pihak ketiga, agar sesuai dengan spesifikasi teknis dan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam SPK/ Kontrak.
12. Memberikan laporan kepada Kepala Cabang atas adanya penyimpangan dalam pelaksanaan tugas baik yang dilakukan oleh Unit Kerja di Cabangnya maupun oleh Pihak Ketiga.
13. Membantu Kepala Cabang menjalankan, menerapkan dan mengevaluasi Sistem Manajemen Mutu, Lingkungan, Resiko, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di Unit Kerjanya yang saat ini dilaksanakannya itu berkaitan dengan sistem, prosedur, standard, kebijakan, peraturan-peraturan, dan surat edaran untuk perubahan lebih baik (Continual Improvement).
14. Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan dalam Bagiaannya baik internal maupun eksternal.
15. Membantu Kepala Cabang untuk menyediakan data dan informasi yang diperlukan oleh pihak internal maupun eksternal.
16. Membimbing, mengatur dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya.
17. Melaksanakan pengembangan dan pembinaan Sumber Daya Manusia pada Unit Kerja kerjanya.
18. Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan Bagian Pengawasan dilengkapi dengan evaluasinya.
19. Melaksanakan semua tugas Perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Cabang.
20. Mempertahankan system manajemen di Unit Kerjanya agar tetap mutakhir sesuai Standard ISO dan senantiasa mengupayakan agar system manajemen yang ada diikuti dan diterapkan setiap waktu.
21. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta peraturan-peraturan yang berlaku.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak Prayitno, SE. selaku kepala bagian dari pengawasan, dapat diperoleh informasi bahwa "pada perusahaan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara

Cabang Cemara Medan dalam bagian pengawasan dibuat perencanaan program kerja. Perencanaan program kerja dari bagian pengawasan dibuat dan disesuaikan dengan kondisi lingkungan dan akan diajukan kepada pusat yaitu PDAM Tirtanadi Sumatera Utara dan akan disetujui oleh pusat. Program kerja yang telah dibuat dan disetujui ini akan direalisasikan dan dijalankan dengan baik sesuai dengan SOP dari pusat. Apa-apa saja yang telah diprogramkan akan direalisasikan dengan sebaik mungkin, dalam perealisasiannya yang telah dibuat juga ada beberapa kendala-kendala yang terjadi seperti pengawasan yang dilakukan langsung ke lapangan sering tidak ditemukan alamat yang tepat dari pelanggan, jadi akan menghambat kerja pengawasan."

Bapak Tengku Ridwan yang juga merupakan bagian dari pengawasan sebagai narasumber menyampaikan informasi terkait operasional dari bagian pengawasan yaitu "dalam proses kinerja bagian pengawasan itu dilakukan kepada bagian jaringan dan pemasaran, yang dimana bagian pengawasan mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh bagian tersebut. Pak Ridwan juga menyebutkan beberapa kendala pengawasan seperti dalam hal administrasi bon yang diberikan ke bagian pengawasan sering terlambat diserahkan, serta kendala yang sering terjadi juga yaitu di lapangan, pekerjaan dilapangan sering terhambat ketika pemasangan pipa yang dilakukan langsung ke rumah pelanggan pipa yang dipasang terputus ditengah jalan dan juga dalam pemasangan pipa sering mengambat khalayak umum apabila pemasangan dilakukan disiang hari seperti para pengguna jalan yang terganggu dengan pekerjaan pemasangan pipa tersebut dan untuk menghindari hal itu tidak jarang pihak dari PDAM melakukan pemasangan pipa di malam hari."

Dari beberapa informasi yang penulis kumpulkan dari para nasumber bahwa dapat disimpulkan dalam penerapan pengawasan dan strategi yang dilakukan bagian pengawasan sudah baik dan berjalan sesuai dengan perencanaan program kerja yang telah ditetapkan, yang dimana program kerja merupakan salah satu strategi yang dapat dijadikan acuan untuk tetap menjalankan operasional perusahaan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan. Pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada pelanggan juga sangat diperhatikan seperti pelayanan melalui telephon direpson dengan apabila ada keluhan-keluhan dari para pelanggan selain itu untuk kenyamanan pelanggan bagian pengawasan beserta tim akan langsung kelapangan melihat kelokasi.

Beberapa sistem atau strategi yang diterapkan bagian pengawasan untuk mewujudkan operasional perusahaan yang baik dan mencapai pelayanan pelanggan yang baik yaitu:

1. Untuk memastikan pelaksanaan pemasangan dan perbaikan pipa atau keluhan-keluhan dari pelanggan agar berjalan dengan baik dan tanpa ada kesalahan dalam pemasangan dan perbaikan, bagian pengawasan memeriksa terhadap pekerjaan yang telah dilakukan pekerja sebelumnya.
2. Dalam proses pemasangan sambungan baru air minum, pengawasan memastikan bahwa pemasangan dilakukan dengan yaitu dengan mengecek kelapangan langsung setelah dilakukan pemasangan oleh pekerja pasang pipa atau sambungan.
3. Dalam hal administrasi bagian pengawasan mengecek ketepatan dan keakuratan data serta bon-bon yang diterima pihak PDAM.
4. Menerapkan sebaik mungkin perencanaan program kerja yang telah ditetapkan dan disesuaikan.

Kendala yang sering terjadi di bagian pengawasan, sehingga menjadi faktor terhambatnya kinerja pada bagian pengawasan pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan dapat dikemukakan yaitu sebagai berikut:

1. Ketika melakukan survey pengawasan ke lapangan, informasi alamat yang diberikan pelanggan tidak ditemukan sehingga pengawasan yang ingin dilakukan menjadi terhambat, untuk itu pihak perusahaan yaitu PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan perlu melakukan pembaruan informasi atau data-data terkait identitas pelanggan yang dibutuhkan pihak PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan.
2. Dalam pengawasan pada hal administrasi, bon yang akan diberikan ke bagian pengawasan lama atau terlambat sehingga pemeriksaan yang ingin dilakukan menjadi terhambat juga. Dalam masalah ini PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan perlu memberikan peringatan kepada bagian yang bersangkutan untuk dapat menyerahkan bon dengan rutin dan tepat waktu, jadi pengawasannya dapat berjalan dengan lancar.
3. Pada proses pengawasan yang dilakukan di lapangan yaitu penggalian pipa yang dilakukan ke rumah-rumah pelanggan yang dapat memakan waktu sekitar kurang lebih 3-4 jam dan penggalian





pipa ini dilakukan di keramaian atau sekitar lingkungan aktivitas keseharian disiang hari para masyarakat. Dalam pekerjaan penggalian pipa tersebut sering terjadi kebocoran penggalian pipa yang dilakukan oleh tukang dan hal tersebut terjadi ditengah jalan sehingga tidak hanya menghambat kinerja dalam penggalian pipa namun masyarakat sekitar pengguna jalan juga terganggu. Agar pemasangan pipa tetap berjalan maka dilakukan pemasangan pipa pelanggan pada malam hari.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Didalam Bagian Pengawasan, ada beberapa masalah yang terjadi yaitu pada pengawasan dalam hal administrasi lambatnya bon barang yang diberikan dari bagian jaringan ke bagian pengawasan sehingga pemeriksaannya juga menjadi terhambat. Oleh karena itu, solusi yang dapat dilakukan dengan memberikan peringatan kepada bagian yang bersangkutan untuk dapat menyerahkan bon dengan rutin dan tepat waktu.
2. Pada proses pengawasan yang dilakukan di lapangan yaitu penggalian pipa yang dilakukan ke rumah-rumah pelanggan yang dapat memakan waktu sekitar kurang lebih 3-4 jam dan penggalian pipa ini dilakukan di keramaian atau sekitar lingkungan aktivitas keseharian disiang hari para masyarakat. Dalam pekerjaan penggalian pipa tersebut sering terjadi kebocoran penggalian pipa yang dilakukan oleh tukang dan hal tersebut terjadi ditengah jalan sehingga tidak hanya menghambat kinerja dalam penggalian pipa namun masyarakat sekitar pengguna jalan juga terganggu. Agar pemasangan pipa tetap berjalan maka dilakukan pemasangan pipa pelanggan pada malam hari.
3. Fenomena yang juga sering dalam pelaksanaan operasional bagian pengawasan yaitu ketika melakukan pemeriksaan pipa ke alamat pelanggan sering tidak ditemukan atau tidak jumpa dengan alamat yang pelanggan berikan ke pihak PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara Medan yang dimana fenomena ini akan menghambat kerja pada bagian pengawasan. Sehingga untuk solusinya butuh pembaruan data informasi dari para pelanggan untuk memudahkan PDAM Tirtandi melakukan operasi perusahaan termasuk bagian pengawasan.

### **Saran**

1. Bagi perusahaan dalam hal ini untuk dapat terus melakukan pelayanan yang lebih kepada pelanggan sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal terhadap produk output dari perusahaan PDAM Sumatera Utara Cabang Cemara Medan.
2. Melakukan pengawasan secara terukur dalam menilai perilaku pegawai dan ketepatan waktu pegawai menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan operasional kinerja setiap bagian juga dapat berjalan dengan baik, termasuk di bagian pengawasan.
3. Pada saat pengawasan ke lapangan sering terjadi kendala tidak ditemukannya alamat pelanggan disarankan untuk melakukan pembaruan data informasi dari pelanggan dengan tujuan memudahkan pekerjaan tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Asram A.T.Jadda, Ichsanullah dan Aliah. 2020. Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Terhadap Depot Air Minum Isi Ulang Berdasarkan Putusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 651/Mpp/Kep/10/2004tentang Persyaratan Teknis Depot Air Minum Dan Perdagangannya. *Jurnal Madani Legal Review*, Vol. 4 No. 2.
- Hudiyani, Anisa, Hendra Jayusman dan Anita Robiatul Rabiah. 2019. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Airminum (Pdam) Tirta Arut Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Magenta*, Vol. 7, No. 2, Maret 2019, Hal. 81-90.
- Irsyan, Andrian, Yenni Absah dan Arlina Nurbaity Lubis. 2021. Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi, Pengawasan, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol 4, No. 1.
- Juni Fitri Pasaribu dan Theofanie Stephanie Delba Br Simangunsong. 2020. Pengaruh Kompensasi Dan Pengawasan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Pdam Tirtanadi Cabang Sunggal Medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, Vol .3, No. 3.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excelent*. Jakarta:Grafindo.
- Nurwanda, Asep. 2018. Implementasi Pengawasan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Analisis Bumd Pdam Tirta Galuh Kabupaten Ciamis). *Jurnal MODERAT*, Volume 4, Nomor 4.



Sugiharto, RB. Iwan Noor Suhasto dan Halleina Rejeki Putri Hartono. 2021. Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Pdam (Studi Kasus Pdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan). Jurnal MONEX Volume 10 Nomor 2.  
Sunarji Harahap, 2016. Pengantar Manajemen, (Medan: Febi Uinsu Press).

# Analysis of Supervision Strategy on Company Operations in Achieving Good Service to Customers (Case Study at PDAM Tirtanadi, North Sumatra, Cemara Branch, Medan)

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.unbari.ac.id">repository.unbari.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://tanjuangkudu.blogspot.com">tanjuangkudu.blogspot.com</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://ejournal.ust.ac.id">ejournal.ust.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://jptam.org">jptam.org</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://www.jdih.setjen.kemendagri.go.id">www.jdih.setjen.kemendagri.go.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://jurnal.unived.ac.id">jurnal.unived.ac.id</a> Internet Source	1%



9	Ilham Wahyudi, Muhammad Arif. "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan", VISA: Journal of Vision and Ideas, 2022 Publication	1 %
10	Submitted to Police Academy – University of Police Science Student Paper	1 %
11	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.unej.ac.id Internet Source	1 %
13	eprints.undip.ac.id Internet Source	1 %
14	laakfkb.telkomuniversity.ac.id Internet Source	1 %
15	ocs.unud.ac.id Internet Source	1 %
16	widuri.raharja.info Internet Source	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 20 words

Exclude bibliography  On