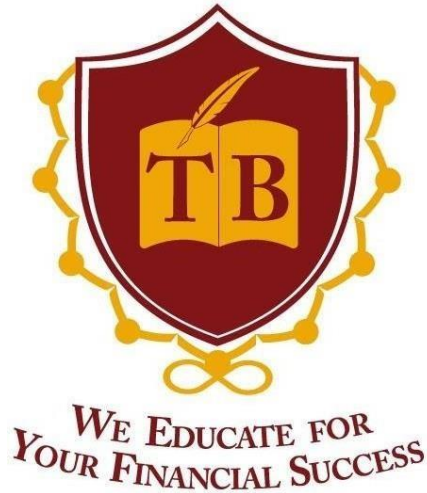


**IMPLEMENTASI PELAYANAN BIDANG PENGUJIAN AIR
TANAH PADA BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM
KOTA BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Disusun Oleh :

JIHAN INDRIANI

212613008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

BEKASI

2024



TANDA PERSETUJUAN LPKL

Nama : Jihan Indriani
NIM : 212613008
Jurusan : Manajemen
Bidang Studi : D3 Manajemen
Judul LPKL : Implementasi Pelayanan Bidang Pengujian Air Tanah Pada Balai
Teknologi Air Minum Kota Bekasi

LPKL tersebut di atas dan diterima sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada Jurusan Manajemen, Tri Bakti Business School.

Bekasi, 27 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr. Sofia Maulida, S.E., MM

NIDN: 0309027801

Dr. Darwin Hasiholan, S.E., MSi

NIDN : 0328037401

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN BIDANG PENGUJIAN AIR TANAH
PADA BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM

KOTA BEKASI

Oleh

Jihan Indriani

212613008

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan

Guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam Ilmu Manajemen Pemasaran Telah
disetujui oleh tim penguji pada tanggal seperti dibawah ini

Bekasi, 10 Agustus 2024

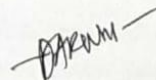
Ketua Penguji

Anggota Penguji



Dr. Tigor Hutapea, ME.

NIDN : 0327096203



Dr. Darwin Hasiholan, S.E., Msi.

NIDN : 0328037401

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sofia Maulida, S.E., MM

NIDN : 0309027801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bekasi, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Jihan Indriani

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Jihan Indriani
NIM : 212613008
Perguruan Tinggi : Tri Bhakti Business School
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyetujui untuk memberi izin kepada pihak **Tri Bhakti Business School**. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exlusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul "**Implementasi Pelayanan Bidang Pengujian Air Tanah Pada Balai Teknologi Air Minum Kota Bekasi**" beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** ini pihak **Tri Bhakti Business School** berhak menyimpan, mengalih media atau *Format* kan, mengelolanya dengan pangkalan data (*Database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Tri Bhakti Business School**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



ABSTRAK

Jihan Indriani, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berjudul "Implementasi Pelayanan Bidang Pengujian Air Minum Pada Balai Teknologi Air Minum" merupakan salah satu syarat memenuhi matakuliah Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulisan laporan ini diperoleh dari hasil kegiatan magang penuli di Balai Teknologi Air Minum. Memiliki fokus pada rumusan masalah, yaitu Bagaimana Balai Teknologi Melakukan Pengujian Air. Laporan ini bertujuan untuk mempelajari proses dan prosedur pengujian kualitas air, menilai tingkat kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi SIPANDU BTAM. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini juga bertujuan untuk mengaasi tantangan yang dihadapi serta menyusun kebijakan yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga kualitas air. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang operasional Balai Teknologi Air Minum, Mengidentifikasi area untuk perbaikan, dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kualitas air.

Kata Kunci : Pelayanan, Prosedur Pengajuan, pengujian air

ABSTRACT

Jihan Indriani, This Internship Report titled "Implementation of Drinking Water Testing Services at the Water Technology Center" is a requirement for fulfilling the coursework in the Management Study Program at Tri Bhakti School of Economics. The content of this report is derived from the author's internship activities at the Water Technology Center, focusing on the research question: "How Does the Water Technology Center Conduct Water Testing?" The report aims to study the processes and procedures of water quality testing, assess customer satisfaction levels, and identify the strengths and weaknesses of the SIPANDU BTAM application. Additionally, this Internship Report seeks to address challenges encountered and propose policies that can enhance community participation in maintaining water quality. This report is expected to provide in-depth insights into the operations of the Water Technology Center, identify areas for improvement, and contribute to the enhancement of service quality and public awareness regarding the importance of water quality.

Keywords: Services, Application Procedure, Water Testing

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (LPKL) ini. Dari hasil yang telah dilakukan dan dicapai selama penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Balai Teknologi Air Minum selama 3 bulan, terhitung dari tanggal 13 Maret 2024 sampai dengan 13 Juni 2024.

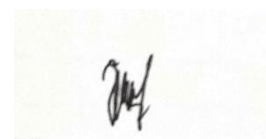
Laporan Praktik Kerja Lapangan (LPKL) ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti Bekasi. Penulis menyadari atas keterbatasan dalam penyusunan laporan ini. Namun berkat doa, dukungan, bimbingan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih baik secara langsung maupun secara tidak langsung, yaitu kepada :

1. **Allah SWT** yang selalu memberikan kelancaran serta rahmat yang melimpah
2. **Bapak Drs. Widyatmoko, MM., M.I, Kom** selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
3. **Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM** selaku Kepala Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
4. **Bapak Dr. Darwin Hasiholan, SE., Msi.** Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan
5. **Bapak/Ibu Dosen STIE Tri Bhakti** yang telah memberikan ilmu praktik dan teori selama masa perkuliahan
6. **Kepada Balai Teknologi Air Minum Kota Bekasi** yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan program magang di Balai Teknologi Ai Minum Kota Bekasi

7. **Seluruh Karyawan Balai Teknologi Air Minum** khususnya bagian tata usaha dan layanan telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menjalankan magang
8. **Almarhumah Mama** yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan semasa hidupnya
9. **Kedua orangtua dan Keluarga** yang telah memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik dan tepat waktu
10. **Engkos Supriatna** yang selalu memberi dukungan dan menemani penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Laporan Praktik Kerja Lapangan
11. **Astri Anggraeni & Nurul Fazriah** yang telah menemani, membantu dan memberikan dukungan selama proses pengerjaan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
12. **Group Metlit 2023** yang telah memberikan dukungan, membantu dan memberikan dukungan selama proses pengerjaan Laporan Praktik Kerja Lapangan.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk memperbaiki tulisan ini. Penulis barharap agar Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Bekasi, Agustus 2024



Jihan Indriani

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN LPKL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	3
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1 Administrasi Publik	4
1.5.2 Prosedur	4
1.5.3 Manajemen Sumber Daya Manusia	4
1.6 Metode Praktik kerja Lapangan.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM	6
2.1 Sejarah Balai Teknologi Air Minum	6
2.2 Struktur Organisasi.....	8
2.3 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab.....	8
2.4 Kegiatan Perusahaan.....	13
BAB III DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1 Penempatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	14
3.2 Deskripsi Tugas Praktikan.....	15

3.3 Pembahasan	35
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
4.1 Simpulan.....	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	14
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Instansi	6
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 3. 1 Prosedur Pengujian Air	16
Gambar 3. 2 Dashboard web btamciptakarya	17
Gambar 3. 3 Form Registrasi.....	17
Gambar 3. 4 Notifikasi Aktivasi.....	18
Gambar 3. 5 Dashboard pendaftarsan pengujian.....	19
Gambar 3. 6 Dashboard Form Pengujian.....	19
Gambar 3. 7 Form Pengujian Air	20
Gambar 3. 8 Konfirmasi Pesanan.....	21
Gambar 3. 9 Form metode pembayaran.....	21
Gambar 3. 10 Verifikasi permohonan pengujian	22
Gambar 3. 11 Kode Billing	23
Gambar 3. 12 Konrimasi setelah pembayaran	24
Gambar 3. 13 Form alamat pengiriman	24
Gambar 3. 14 Form alamat pengiriman	24
Gambar 3. 15 form pengiriman setelah diisi	25
Gambar 3. 16 formulir pemeriksaan sampel air	26
Gambar 3. 17 Pengantar sampel air dari pemohonan	27
Gambar 3. 18 Petugas memverifikasi sampel.....	28
Gambar 3. 19 Proses analisis laboratorium.....	29
Gambar 3. 20 pemohon menerima hasil pengujian	30
Gambar 3. 21 pemohon mengisi survey kepuasan	31
Gambar 3. 22 Dashboard Berita.....	32
Gambar 3. 23 Form Berita	33
Gambar 3. 24 berita yang telah di unggah.....	34
Gambar 3. 25 SOP layanan pengujian air	35

