

PROSES PELAYANAN PADA BALAI TEKNELOGI AIR MINUM

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



DISUSUN OLEH :

Asti Nastiti

212613009

D3 Manajemen Pemasaran

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

BEKASI

2024



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PKL

Nama : Asti Nastiti
NIM : 212613009
Jurusan : Manajemen
Bidang Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Judul PKL : Proses Pelayanan Pada Balai Teknologi Air Minum

LPKL tersebut diatas penguji dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti Bekasi.

Bekasi, 15 Agustus 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
NIDN: 0309027801

Dr. Darwin Hasiholan, SE., Msi
NIDN: 0328037401



LEMBAR PENGESAHAN
PROSES PELAYANAN PADA BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM

Oleh:

ASTI NASTITI

NIM: 212613009

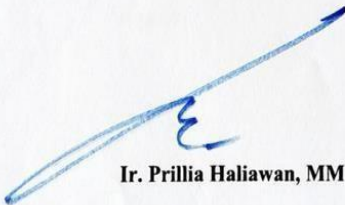
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat diajukan sebagai salah satu syarat mata kuliah
telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti dibawah ini

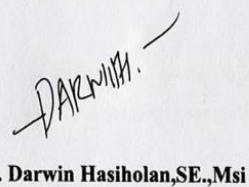
Bekasi, 26 Agustus 2024

Ketua Penguji

Anggota Penguji



Ir. Prillia Haliawan, MM



Dr. Darwin Hasiholan, SE., Msi

NIDN: 0430047303

NIDN: 0328037401

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN: 0309027801

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

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Asti Nastiti
NIM : 212613009
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-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul “**Proses Pelayanan Pada Balai Teknologi Air Minum**” 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, 28 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Asti Nastiti

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik kerja Lapangan adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis 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 di kemudian 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 di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 28 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Asti Nastiti

ABSTRAK

Laporan kerja lapang ini membahas pokok permasalahan mengenai proses pelayanan di Balai Teknologi Air Minum (BTAM), dengan fokus pada efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk hambatan yang muncul selama pelaksanaannya. Tujuan dari praktik kerja lapangan ini adalah untuk memahami proses dan kualitas pelayanan di BTAM. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan pihak terkait, observasi langsung, studi kepustakaan, serta partisipasi aktif dalam kegiatan BTAM. Data yang diperoleh dari laporan ini mencakup hasil survei pelayanan di Balai Teknologi Air Minum (BTAM). Sebagian besar responden menilai persyaratan teknis dan administrasi sesuai dengan standar pelayanan. Hasil data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai persyaratan teknis dan administrasi sesuai dengan standar, pelayanan dinilai cepat dan mudah dipahami, meskipun terdapat keluhan mengenai kecepatan pengujian kualitas air. Mayoritas responden juga menilai tarif yang ditawarkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan, BTAM, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This fieldwork report discusses the subject matter of the service process at the Drinking Water Technology Center (BTAM), focusing on the effectiveness, efficiency, and quality of services provided, including obstacles that arise during its implementation. The purpose of this fieldwork practice is to understand the process and quality of services at BTAM. This research uses interviews with relevant parties, direct observation, literature study, and active participation in BTAM activities. The data obtained from this report includes the results of a service survey at the Drinking Water Technology Center (BTAM). Most respondents assessed technical and administrative requirements in accordance with service standards. The data results show that most respondents rated the technical and administrative requirements as in accordance with the standards, the service was considered fast and easy to understand, although there were complaints regarding the speed of water quality testing. The majority of respondents also assessed that the tariff offered was in accordance with applicable regulations.

Keywords: *Service, BTAM, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan Hidayah nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul “Proses Pelayanan Pada Balai Teknologi Air Minum”, yang merupakan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat terlaksana dengan baik setelah melalui proses yang cukup panjang untuk perihal pencarian topik dan diskusi. Dalam Penulisan LPKL ini, tentu tidak luput dari adanya hambatan dan kesulitan, namun berkat adanya arahan serta dukungan dari berbagai pihak, secara moral dan material, maka penulisan LPKL ini dapat dapat terselesaikan.

Mulai dari perencanaan sampai dengan penyelesaian LPKL ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Bapak Drs. Widyatmoko, MM, M. Ikom** selaku ketua Tri Bhakti Business School;
2. **Ibu Dr. Sofia Maulida, S.E., MM.** selaku Ketua Program Studi Manajemen Tri Bhakti Business School;
3. **Bapak/Ibu** karena telah membimbing dan membantu saya dalam menyusun dan menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini;
4. Terima kasih kepada **orang tua saya** khususnya untuk Ibunda saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya selama ini sehingga mendapatkan semangat dan dorongan untuk menyelesaikan laporan ini;
5. Terima kasih kepada **Sadam Akbar Ismail dan teman-teman** saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya karena telah memberikan semangat dan dukungan dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan;
6. **Bapak/Ibu** selaku staff TU di Balai Teknologi Air Minum.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebaik mungkin dengan dasar perkuliahan dan juga berdasarkan pengamatan dan praktik lapangan dengan rekan staff di bagian Pelayanan. Laporan Praktik Kerja Lapangan berikut masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya, maka begitu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang dapat membangun untuk memenuhi kesempurnaan Laporan ini pada masa yang akan datang. Semoga laporan ini memberikan manfaat pada kita semua. Atas perhatian dan waktunya penulis mengucapkan terima kasih.

Bekasi, 28 Agustus 2024

Hormat Saya

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Asti Nastiti', with a stylized, cursive script.

Asti Nastiti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PKL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
1.4 Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
1.5 Teori Relevan.....	4
1.6 Metode Magang.....	8
BAB II.....	10
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
2.1 Sejarah Balai Teknologi Air Minum.....	10
2.2 Visi dan Misi Balai Teknologi Air Minum	11
2.2.1 Visi Balai Teknologi Air Minum	11
2.2.2 Misi Balai Teknologi Air Minum	11
2.3 Struktur Organisasi Balai Teknologi Air Minum.....	12
2.4 Kegiatan Organisasi.....	15
BAB III.....	17
URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	17
3.1 Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	17

3.2	Uraian Deskripsi Tugas	18
3.3	Peran Bagian Pelayanan	29
3.4	Temuan Masalah dalam Proses Pelayanan di Balai Teknologi Air Minum	31
BAB IV	33
PENUTUP	33
4.1	Kesimpulan.....	33
4.2	Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Balai Teknologi Air Minum.....	10
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Balai Teknologi Air Minum.....	12
Gambar 3. 1 Membantu Mendata Form Pengujian Air	18
Gambar 3. 2 Foto Bersama Para Pelanggan Uji Air dan Sewa Ruangan	23
Gambar 3. 3 Brosur Pengujian Kualitas Air	25
Gambar 3. 4 Brosur Sewa Ruangan dan Asrama.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin LPKL.....	38
Lampiran 2: Surat Persetujuan Izin LPKL	39
Lampiran 3: Sertifikat.....	40
Lampiran 4: Daftar Kegiatan Magang.....	41
Lampiran 5: Laporan Penilaian Pelaksana Program Magang.....	42
Lampiran 6: Lokasi LPKL.....	43
Lampiran 7: Dokumentasi Kegiatan Magang.....	45
Lampiran 8: Surat Bebas Plagiasi.....	46
Lampiran 9: Hasil Cek Plagiasi	47
Lampiran 10: Daftar Riwayat Hidup Penulis	48
Lampiran 11: Absen.....	49
Lampiran 12: Kartu Konsultasi Bimbingan.....	50