

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

PT PDAM GIRI TIRTA GRESIK adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi dan penyediaan air bersih, yang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat Kabupaten Gresik dan sekitarnya. Dengan pengalaman panjang dalam industri utilitas dan konstruksi, perusahaan ini telah menjadi bagian integral dari pembangunan infrastruktur daerah serta peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui akses air bersih yang andal dan berkelanjutan.

Berlokasi di Jl. Raya Permata Perum Graha Bunder Asri No.07, Kembangan, Suci, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61151, PT PDAM GIRI TIRTA GRESIK hadir tidak hanya sebagai penyedia layanan air minum, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam pembangunan daerah. Dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman, perusahaan ini memiliki tenaga kerja sekitar ± 75 orang yang terdiri dari berbagai keahlian, mulai dari teknisi, insinyur,

manajerial, hingga tenaga operasional yang siap melayani masyarakat dengan dedikasi tinggi.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi, PT PDAM GIRI TIRTA GRESIK juga mengambil bagian dalam berbagai proyek pembangunan infrastruktur air, seperti jaringan pipa distribusi, instalasi pengolahan air, serta sistem manajemen air bersih terpadu. Perusahaan ini senantiasa berinovasi dalam penerapan teknologi terkini guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada pelanggan.

2.2 Sejarah Perusahaan

PDAM Gresik, yang kini dikenal sebagai Perumda Giri Tirta, merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Gresik. Sayangnya, tidak ditemukan sumber resmi yang mencantumkan secara jelas tahun berdirinya PDAM Gresik. Namun, berdasarkan catatan media dan dokumen pemerintah, perjalanan PDAM Gresik mengalami banyak dinamika sejak awal berdiri hingga saat ini.

Pada masa-masa awal, PDAM Gresik menghadapi berbagai tantangan serius, terutama terkait kondisi jaringan distribusi air yang buruk. Banyak keluhan dari masyarakat karena air tidak mengalir lancar, dan sebagian wilayah bahkan kesulitan mendapatkan air bersih. Pompa-pompa yang sudah tua dan jaringan pipa yang usang menjadi kendala utama.

Sebagai solusi sementara, pada tahun 2011, PDAM Gresik membeli air bersih dari PDAM Surabaya sebanyak 100 liter per detik. Ini dilakukan untuk menutupi kekurangan pasokan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan ini menandai pentingnya kerja sama regional dalam penyediaan air bersih.

Memasuki tahun 2019, PDAM Gresik menerima suntikan modal dari Pemerintah Kabupaten Gresik sebesar Rp 25 miliar. Dana ini digunakan untuk memperluas cakupan pelayanan, memperbaiki jaringan pipa, serta meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Selanjutnya, PDAM Gresik mulai melakukan langkah-langkah strategis dengan menggandeng investor swasta untuk memanfaatkan potensi sumber air dari Bendung

Gerak Sembayat (BGS). Tujuannya adalah meningkatkan kapasitas produksi air bersih hingga 1.000 liter per detik. Hal ini dianggap sebagai bagian penting dari transformasi PDAM menuju pelayanan yang lebih andal dan mandiri.

Selain itu, PDAM Gresik juga menerima pasokan air dari Sistem Umbulan, dengan target peningkatan bertahap dari 300 liter per detik menjadi 600, dan selanjutnya 1.000 liter per detik. Untuk mendukung distribusi, PDAM membangun tandon atau reservoir “Giri I” berkapasitas 6.000 meter kubik yang berfungsi sebagai penampungan sekaligus pengatur aliran air ke wilayah Gresik Selatan dan Utara.

Seiring waktu, PDAM Gresik mulai memperluas jaringan pelayanan ke wilayah-wilayah yang sebelumnya belum terlayani. Misalnya, pada tahun 2023, beberapa kelurahan seperti Lumpur, Kroman, dan Kemuteran mulai mendapatkan sambungan rumah tangga dari PDAM, yang sangat membantu masyarakat yang selama ini kesulitan mendapatkan air bersih.

Meskipun telah mengalami banyak kemajuan, PDAM Gresik masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan

kapasitas produksi dan perlunya peningkatan sistem layanan pelanggan. Beberapa studi juga menyoroti perlunya peningkatan dalam hal kecepatan respon terhadap keluhan, transparansi, serta kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, perjalanan PDAM Gresik mencerminkan usaha berkelanjutan untuk memperbaiki kualitas layanan air bersih di tengah keterbatasan infrastruktur dan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Transformasi dari sistem distribusi yang bermasalah menjadi jaringan yang lebih stabil menunjukkan komitmen PDAM Gresik dalam mendukung kehidupan masyarakat Gresik yang lebih sehat dan layak.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Perumda Giri Tirta Gresik bertekad mewujudkan pelayanan air minum yang prima, aman, dan berkelanjutan dengan meningkatkan tata kelola dan kinerja perusahaan, memperluas cakupan layanan, menjamin kualitas serta kontinuitas air dengan tarif terjangkau, mengembangkan zona air minum prima, meningkatkan kualitas SDM dan kesejahteraan pegawai, menjalin kerja sama dalam

konservasi sumber air, serta memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

2.3.1. Visi PT PDAM Giri Tirta Gresik

Terwujudnya Perumda Giri Tirta dengan Pelayanan Prima untuk Memenuhi kebutuhan air minum masyarakat yang aman secara bertahap dan berkesinambungan.

2.3.2. Misi PT PDAM Giri Tirta Gresik

Perumda Giri Tirta Gresik adalah meningkatkan tata kelola dan kinerja perusahaan, memperluas cakupan serta kapasitas layanan air minum, menjamin kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan dengan tarif yang terjangkau, mengembangkan zona air minum prima (ZAMP), meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraan pegawai, menjalin kerja sama dalam konservasi sumber air, serta memberikan kontribusi nyata bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Sumber: Dokumen Perusahaan PT PDAM Giri Tirta Gresik

2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PDAM Giri Tirta Gresik dimulai dari Bupati Kabupaten Gresik sebagai pemegang kebijakan tertinggi. Di bawahnya terdapat Dewan Pengawas yang bertugas mengawasi perusahaan. Manajemen puncak dipimpin oleh Direktur Utama yang mengendalikan operasional keseluruhan. Direktur Teknik menangani semua aspek teknis seperti produksi, distribusi, perencanaan, dan pemeliharaan. Sedangkan Direktur Umum mengelola keuangan, pelayanan pelanggan, administrasi umum, dan personalia. Bagian Pelayanan Pelanggan membawahi beberapa cabang utama, antara lain Gresik Kota, Cerme, Menganti, dan Driyorejo, yang masing-masing memiliki unit-unit lokal untuk

dan perbaikan jaringan dengan respons cepat. Pada aspek teknis, PDAM menjaga kualitas air dan distribusi melalui pemeliharaan rutin dan tim darurat siap 24 jam. Informasi tarif dan layanan disampaikan lewat website dan kantor cabang, serta ada program edukasi penggunaan air yang hemat. Administrasi seperti pengelolaan data pelanggan dan pengurusan dokumen dilakukan dengan sistem terpadu agar mudah dan cepat.

2.5.1 Legalitas perusahaan

Bramindra Group memiliki legalitas seperti berikut:

Tabel 2. 1 Legalitas

Kategori	Detail
Nomer Induk Berusaha (NIB)	:0220102692157
NPWP	:02.967.797.8-643.000
Akta Pendirian	:AHU-0060729.AH.01.09 Tahun 2009
Jumlah Karyawan	:± 95 orang
Cakupan Oprasional	:Nasional (seluruh Indonesia)

2.5.2 Jenis layanan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik atau yang dikenal sebagai PDAM Gresik merupakan lembaga penyedia air bersih yang berkomitmen untuk melayani kebutuhan masyarakat. Sebagai penyedia layanan publik, PDAM tidak hanya fokus pada distribusi air bersih, tetapi juga memastikan kenyamanan pelanggan melalui berbagai layanan yang mencakup aspek teknis, administrasi, dan informasi.

Salah satu layanan utama yang disediakan adalah informasi tagihan pelanggan. Setiap bulan, pelanggan dapat mengetahui jumlah pemakaian air bersih yang digunakan, disertai rincian tarif berdasarkan golongan pemakaian. Dengan adanya sistem informasi tagihan, pelanggan bisa lebih mudah mengontrol penggunaan air dan memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu serta transparan. Untuk mempermudah proses pembayaran, PDAM menyediakan berbagai fasilitas pembayaran yang fleksibel. Pelanggan dapat membayar langsung melalui loket resmi PDAM, melalui mitra pembayaran seperti bank dan minimarket, ataupun secara digital melalui aplikasi mobile dan kanal pembayaran online lainnya.

Selain itu, PDAM juga membuka layanan pemasangan sambungan baru (SR). Layanan ini ditujukan bagi masyarakat atau instansi yang belum memiliki akses jaringan PDAM, sehingga bisa menikmati air bersih dengan kualitas terjamin. Bagi pelanggan lama, PDAM menyediakan layanan perubahan data pelanggan, misalnya jika ada perubahan nama pemilik sambungan, alamat, atau nomor telepon. Hal ini penting untuk memastikan data pelanggan selalu akurat dan mempermudah komunikasi maupun penagihan.

Untuk mempermudah akses layanan offline, PDAM juga menyediakan informasi loket dan lokasi pembayaran. Melalui fasilitas ini, pelanggan bisa mengetahui tempat-tempat resmi yang disediakan PDAM maupun mitra kerjanya untuk melakukan pembayaran langsung maupun konsultasi terkait layanan. Selain itu, PDAM juga rutin menyampaikan pengumuman dan berita terbaru yang berhubungan dengan pelayanan, seperti penyesuaian

Secara keseluruhan, layanan PDAM Gresik dirancang untuk memenuhi tiga aspek penting, yaitu ketersediaan air bersih, kemudahan layanan administrasi, dan keterbukaan informasi. Dengan kombinasi layanan

tersebut, PDAM berusaha menghadirkan sistem pelayanan yang lebih modern, efisien, dan transparan. Pelanggan tidak hanya memperoleh akses air bersih, tetapi juga merasakan kemudahan dalam hal pembayaran, kejelasan informasi, dan kecepatan respon terhadap masalah di lapangan.

2.5.3 Proses Bisnis

Proses bisnis PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dimulai dari tahap perencanaan dan pengelolaan sumber air baku, yaitu memilih dan menjaga kualitas sumber air seperti sungai, waduk, atau sumur dalam agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Setelah itu, dilakukan pengambilan air melalui intake yang kemudian dialirkan ke Instalasi Pengolahan Air Minum (IPAM). Di IPAM, air baku diolah melalui tahapan koagulasi, flokulasi, sedimentasi, filtrasi, hingga disinfeksi sehingga menghasilkan air bersih yang memenuhi standar kesehatan. Air hasil olahan selanjutnya ditampung di reservoir atau bak penyeimbang untuk menjaga kestabilan kapasitas dan ketersediaan sebelum disalurkan ke jaringan distribusi

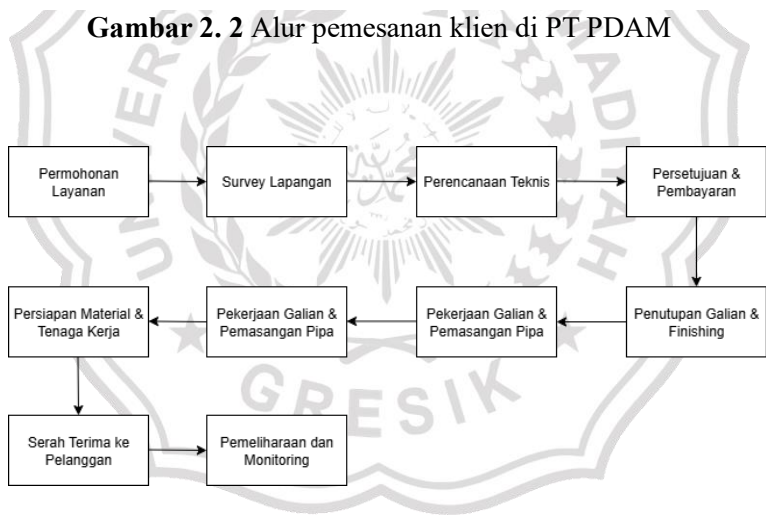
Pada tahap distribusi, air dialirkan melalui pipa transmisi dan distribusi utama hingga mencapai pelanggan. Proses ini mencakup pemasangan sambungan rumah baru, pencatatan penggunaan melalui meter air, serta penagihan pembayaran bulanan sesuai pemakaian. Layanan pelanggan juga menjadi bagian penting dalam proses bisnis, mencakup pengajuan sambungan baru, penanganan keluhan, hingga perbaikan apabila terjadi gangguan seperti kebocoran atau kualitas air yang menurun.

Selain itu, PDAM juga melaksanakan pemeliharaan rutin terhadap instalasi pengolahan air, jaringan pipa, dan reservoir, serta melakukan monitoring kualitas air dengan sistem pengawasan teknis seperti SCADA. Untuk menjaga keberlanjutan layanan, dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan, analisis keluhan, serta penerapan metode peningkatan mutu seperti ServQual atau Six Sigma agar kualitas layanan semakin baik. Di sisi lain, PDAM juga menyesuaikan kebijakan tarif dan regulasi sesuai kebutuhan, dengan tetap mempertimbangkan asas keterjangkauan bagi masyarakat. Dengan keseluruhan proses tersebut, PDAM berperan tidak hanya sebagai penyedia air bersih, tetapi juga sebagai penyelenggara

layanan publik yang vital bagi kehidupan sehari-hari masyarakat Gresik.



Gambar 2. 2 Alur pemesanan klien di PT PDAM



Gambar 2. 3 Alur proses pemasangan pipa

2.5.4 Keselamatan Dan Prosedur

Keselamatan dan prosedur kerja di PT. PDAM Giri Tirta Gresik diterapkan secara menyeluruh untuk menjaga keamanan pekerja, instalasi, serta kualitas layanan kepada pelanggan. Pada area instalasi pengolahan air (IPAM), seluruh petugas diwajibkan menggunakan alat pelindung diri seperti helm, rompi, sepatu safety, sarung tangan, dan masker, terutama saat menangani bahan kimia pengolahan air. Di lapangan, sebelum melakukan penggalian pipa, tim teknis harus melakukan survei jalur, memasang rambu peringatan, serta menggunakan barikade demi keselamatan pekerja maupun masyarakat. Operator alat berat hanya boleh dijalankan oleh tenaga bersertifikat, dan pengujian tekanan pipa dilakukan dengan hati-hati untuk mencegah ledakan akibat tekanan berlebih. Pada area reservoir dan jaringan, kebersihan serta keamanan tangki air dijaga ketat, sementara petugas yang bekerja di ketinggian wajib menggunakan safety harness. Dalam pelayanan administrasi dan pelanggan, prosedur dilakukan secara resmi dan transparan, memanfaatkan sistem online untuk mengurangi risiko serta menjaga kerahasiaan data pelanggan. Untuk keadaan darurat, PDAM memiliki prosedur pemutusan aliran saat terjadi kebocoran besar,

penggunaan APAR dan evakuasi saat kebakaran, serta pencatatan insiden kerja sebagai bahan evaluasi. Selain itu, seluruh pegawai diwajibkan mengikuti pelatihan K3 secara rutin, termasuk penggunaan APD, pertolongan pertama, hingga penanganan kebakaran. Evaluasi dan audit keselamatan juga dilakukan secara berkala agar SOP selalu sesuai dengan kondisi lapangan dan perkembangan teknologi. Dengan penerapan prosedur ini, PDAM berkomitmen memberikan pelayanan air bersih yang aman, handal, dan tetap melindungi keselamatan pekerja maupun pelanggan.

