

Lampiran 1

JADWAL PENELITIAN

No.	Tahap dan Kegiatan Penelitian	Waktu (bulan)						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Persiapan penyusunan proposal penelitian	xx						
2	Bimbingan penyusunan proposal penelitian	xx	xx					
3	Seminar proposal penelitian			xx				
4	Pengumpulan data primer & sekunder				xx			
5	Pengolahan dan analisis data				xx	xx		
6	Penyusunan laporan hasil penelitian					xx	xx	
7	Ujian skripsi							xx



Lampiran 2

Daftar pertanyaan wawancara dengan KA. SUB Bag dan Karyawan pada bagian distribusi dan gangguan pelanggan

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah peneliti yang berjudul: “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Distribusi Dan Gangguan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kota Gresik”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah: 1) Faktor-faktor apakah yang menghambat kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik dalam kegiatan penyediaan air bersih ? 2) Bagaimana strategi peningkatan kinerja karyawan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih ? :

1. Bagaimana menurut anda kinerja karyawan PDAM ?
2. Apa yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan ?
3. Bagaimana kuantitas pekerjaan tugas karyawan di PDAM ini ?
4. Apakah tugas yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah diberikan ?
5. Bagaimana hubungan kerja antar karyawan pada masing-masing bagian ?

Lampiran 3

Daftar pertanyaan wawancara dengan pelanggan

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah peneliti yang berjudul: “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Distribusi Dan Gangguan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kota Gresik”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah: 1) Faktor-faktor apakah yang menghambat kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik dalam kegiatan penyediaan air bersih ? 2) Bagaimana strategi peningkatan kinerja karyawan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih ? :

1. Bagaimana menurut Bapak / Ibu perhatian dan kesediaan karyawan dalam melayani di Perusahaan Daerah Air Minum ?
2. Bagaimana Perusahaan Daerah Air Minum dalam menanggapi dan menangani keluhan Bapak / Ibu ?
3. Berapa kali Bapak / Ibu mengunjungi Perusahaan Daerah Air Minum dalam satu bulan ?
4. Apa yang membuat Bapak / Ibu menggunakan jasa / fasilitas dari Perusahaan Daerah Air Minum ?
5. Apakah ada harapan anda untuk Perusahaan Daerah Air Minum ini yang mungkin belum terpenuhi ?
6. Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan karyawan PDAM ?

Lampiran 4

Daftar pengaduan pelanggan dan penyelesaian tugas pengaduan pelanggan

NO	NAMA	ALAMAT	TGL. PENGADUAN	NO. SPK	PENGADUAN	KETERANGAN
1	IR. LEKSONO BUDI S.	JL. DR.SOETOMO 147 B	21/08/2019	PD/14951/2016	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
2	KRISNA	JL. DR.SOETOMO 147 B	21/08/2019	PD/14951/2016	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
3	MUSTOFA IADIT	JL. PANGLIMA SUDIRMAN GANG	21/08/2019	PD/14953/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
4	DINAS	JL. SINDUJOYO IX	21/08/2019	PD/14955/2016	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
5	M. THOIB	JL. DR. SOETOMO 67	21/08/2019	PD/14966/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
6	KUSAERI	JL. SUNAN GIRI 12/9	21/08/2019	PD/15017/2016	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
7	MUCHAMMAD SUDJAK	JL. SINDUJOYO IX	21/08/2019	PD/15018/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
8	KRAN UMUM KEL. KEBUN	JL. J.A SUPRAPTO GANG 1 NO.3	21/08/2019	PD/15020/2016	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
9	SOBIKA	JL. MALIK IBRAHIM NO.44	21/08/2019	PD/15021/2016	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
10	DIDIK PRAJOGO	JL. AHMAD YANI 51	21/08/2019	PD/15022/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
11	TUTIK SURYANI	PERUM GIRI ASRI RUKO	21/08/2019	PD/15024/2016	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
12	AKHMAD YUNUS	PERUM GRIYA TAMAN ASRI BLOK A NO.3	21/08/2019	PD/15028/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
13	DINAS	JL. DR. SOETOMO 91	21/08/2019	PD/15029/2016	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
14	DINAS	JL. HARUN THOHIR 15/2	22/08/2019	PD/14679/2016	PIPA BOCOR 1/2 DIM	BELUM SELESAI
15	HARLIN	JL. USMAN SADAR 15	22/08/2019	PD/15107/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
16	EFIN	JL. DR. WAHIDI 36	22/08/2019	PD/15108/2016	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
17	DINAS	JL. MALIK IBRAHIM II/2A	22/08/2019	PD/15109/2020	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
18	HARTONO	JL. VETERAN MADYA BARAT NO. 17	22/08/2019	PD/15110/2020	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
19	GILANG	JL. DR. WAHIDIN SH (ASPOL RANDUAGUNG)	22/08/2019	PD/15111/2017	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
20	BADERI	JL. GUB SURYO 3B/20	22/08/2019	PD/15112/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI

21	DINAS	JL. DR. WAHIDIN (AREA TUGU LONTAR)	23/08/2019	PD/15120/201 9	PIPA BOCOR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
22	DINAS	PLATINUM BLOK B-10	23/08/2019	PD/15121/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
23	RUDAI MOSLEH	JL. YOS SUDARSO UTARA NO. 31	23/08/2019	PD/15122/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
24	ASMALEY	JL. DR. WAHIDIN GANG 10/2A	23/08/2019	PD/15130/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
25	DINAS	JL. BOUGENVIL NO. 21	26/08/2019	PD/15171/201 9	PIPA BOCOR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
26	LISAYANI	JL. DR. WAHIDIN 118	26/08/2020	PD/15182/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
27	DINAS	JL. VETERAN	26/08/2021	PD/15202/201 6	PENGGANTIA N PIPA 2 DIM	BELUM SELESAI
28	DINAS	SD MUHAMMADIYA H II GKB	27/08/2021	PD/15205/201 9	PENGIRIMAN AIR TANGKI	BELUM SELESAI
29	DINAS	SD MUHAMMADIYA H II GKB	27/08/2022	PD/15206/201 9	PENGIRIMAN AIR TANGKI	BELUM SELESAI
30	DINAS	PEMDA GRESIK	27/08/2023	PD/15208/201 6	PENGIRIMAN AIR TANGKI	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
31	DINAS	J.A. SUPRAPTO GANG 4	27/08/2024	PD/15211/201 9	PIPA BOCOR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
32	FAHRI	JL. ARIF RAHMAN HAKIM 66	27/08/2025	PD/15213/201 6	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
33	DEDDY	JL. SAMANHUDI 9/2	27/08/2026	PD/15219/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
34	SADAR	JL. KH. KHOLIL 2A NO.1	27/08/2027	PD/15225/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
35	H.ACH. ROFIQ	JL. ARF RAHMAN HAKIM 12A BLOK RK	27/08/2028	PD/15226/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
36	DINAS	JL. MAYJEND SUNGKONO III JAGONAN	27/08/2029	PD/15232/201 9	PIPA BOCOR 2 DIM	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
37	DINAS	JALUR ARAH MARGONOTO	27/08/2030	PD/15254/201 9	PENGGANTIA N PIPA 2 DIM	BELUM SELESAI
38	BADERI	JL. GUB SURYO 3B/20	27/08/2031	PD/15255/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
39	KANTHI	JL. YOS SUDARSO UTARA 19	27/08/2019	PD/15256/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
40	S. SALIM BADJEBER	JL. AGUS SALIM 16-18	27/08/2019	PD/15257/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
41	DJOKO PRAYITNO	JL. HARUN THOHIR 29/13	27/08/2019	PD/15258/201 6	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
42	DINAS	SD MUHAMMADIYA H II PPS	28/08/2019	PD/15278/201 9	KIRIM AIR TANGKI	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N

43	ANNISA	JL. J.A SUPRAPTO 2C/4	28/08/2019	PD/15290/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
44	DINAS	JL. KH. KHOLIL 2A NO.10	02/09/2019	PD/15444/201 9	PIPA BOCOR 1/2 DIM	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
45	DINAS	CROSSING JALAN	02/09/2019	PD/15446/201 9	PERBAIKAN INSTALASI SR	BELUM SELESAI
46	DINAS	PERUM GREEN HARMONI BLOK 86 NO 20	02/09/2019	PD/15447/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
47	DINAS	PESONA WAHIDIN REGENCY BLOK E-9	02/09/2019	PD/15448/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
48	DINAS	SDN SEGOROMADU	02/09/2019	PD/15476/201 9	PERBAIKAN INSTALASI SR	BELUM SELESAI
49	DINAS	PERUM GRESIK REGENCY	03/09/2019	PD/15493/201 9	PIPA BOCOR 2 DIM	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
50	DINAS	JL. KAPTEN DULASIM GANG VII-B	03/09/2019	PD/15494/201 9	PIPA BOCOR 2 DIM	BELUM SELESAI
51	DINAS	JL. AKIM KAYAT VII-A/39	03/09/2019	PD/15495/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
52	SISWANTO	JL. KERTANEGARA BLOK D2-18	03/09/2019	PD/15496/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
53	FAJAR	JL. GUBERNUR SURYO (SEBELAH AFIFAH GROSIR)	03/09/2019	PD/15498/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
54	BUDHI ISMUHARTON O	JL. VETERAN MADYA TAMA RT 04 RW 01	03/09/2019	PD/15499/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
55	LG BAITUR RAHMAN	JL. DR. SOETOMO BKPD	03/09/2019	PD/15500/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
56	SUTRISNO	JL. IKAN KERAPU TIMUR 1/4	04/09/2019	PD/1555/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
57	NUR AINI	PERUM GIRI ASRI BLOK A-23	04/09/2019	PD/15556/201 9	PIPA BOCOR 1/2 DIM	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
58	DINAS	JL. GUBERNUR SURYO 25	04/09/2019	PD/15558/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
59	ACH DJABIR	JL. SINDUJOYO 13/24A	04/09/2019	PD/15560/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
60	ANTONIUS SIHOTANG	JL. NAGGALA 8 RT 07 RW 02	04/09/2019	PD/15563/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
61	M MULYAWAN	JL. JA. SUPRAPTO II/4 RT 04 RW 03	04/09/2019	PD/15565/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
62	PURWANTO	AWIKOEN JAYA RT4RW3	04/09/2019	PD/15569/201 9	PIPA BOCOR 1/2 DIM	BELUM SELESAI
63	DINAS	JL. SUNAN PRAPEN	04/09/2019	PD/15570/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN

64	ZAINUDDIN	JL. SUNAN PRAPEN RT 01 RW 01 6A/4	04/09/2019	PD/15573/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
65	MUJIDAH	JL. R.A KARTINI GANG XX/78	04/09/2019	PD/15574/2019	PIPA BOCOR 1/2 DIM	BELUM SELESAI
66	SUMIANTO	JL. KEN AROK RADEN PAKU/17 RT8RW2	04/09/2019	PD/15576/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
67	SUBEKTI HADI	JL. BALI BLOK H-08	04/09/2019	PD/15580/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
68	DINAS	JL RAYA VETERAN (SAMPING POM BENSIN)	04/09/2019	PD/15582/2019	PIPA BOCOR 2 DIM	BELUM SELESAI
69	WINDA	JL. USMAN SADAR 43	04/09/2019	PD/15583/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
70	DINAS	JL. SUNAN GIRI V C/13D	06/09/2019	PD/15680/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
71	DINAS	JL R.A KARTINI 2/8	06/09/2019	PD/15682/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
72	DINAS	GANG 12/20	06/09/2019	PD/15687/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
73	SURATMAN	JL. DARMO SUGONDO 11/35	06/09/2019	PD/15698/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
74	DINAS	PERGUDANGAN MASPION	06/09/2019	PD/15724/2019	PIPA BOCOR 2 DIM	BELUM SELESAI
75	M SETIONO	AWIKOEN TAMA 77A	09/09/2019	PD/15728/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
76	DECKY	PERUM GREEN HILL BLOK C-23	09/09/2019	PD/15730/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
77	SUWITO	JL. VETERAN TAMA NO 17	09/09/2019	PD/15732/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
78	SUMIYATI	JL. VETERAN RT 06 RW 01	09/09/2019	PD/15735/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
79	RUKIN	DUSUN GEMBYANG RT 01 RW 02	09/09/2019	PD/15736/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
80	KARYONO	PERUM PESONA WAHIDIN 15 BLOK B	09/09/2019	PD/15738/2019	METER BOCOR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
81	GATOT WIDODO	JL. DR WAHIDIN SH 14K/23	09/09/2019	PD/15739/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
82	DINAS	JL. VETERAN MADYA	09/09/2019	PD/15787/2019	PIPA BOCOR 2 DIM	BELUM SELESAI
83	SISWANTO	PERUM GREEN HILL BLOK H/31	10/09/2019	PD/15827/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
84	RUDI BUDIONO	JL. P. SUDIRMAN GANG LEBAR NO 5	10/09/2019	PD/15828/2019	PIPA BOCOR 1/2 DIM	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
85	NAHRUN MUBARAK	DSN SREMBI RT 06 KAVLING 8	10/09/2019	PD/15829/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
86	ARIFIN	JL. USMAN SADAR 12/3	10/09/2019	PD/15831/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN

87	DINAS	JL. SUNAN GIRI 15 J	10/09/2019	PD/15832/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
88	LINA BUDIARTI	PERUM GREEN HILL 10 BLOK N	10/09/2019	PD/15861/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
89	DINAS	PERUM GSK	10/09/2019	PD/15878/2019	PENGIRIMAN AIR TANGKI	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
90	DINAS	SD MUHAMMADIYAH GKB2-PPS	10/09/2019	PD/15881/2019	PENGIRIMAN AIR TANGKI	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
91	SUKARNI	JL. IBRAHIM ZAHIR 2/3/36B	11/09/2019	PD/15951/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
92	FAJARIAH INDARYATI	PERUM GREEN HILL 3 BLOK K	11/09/2019	PD/15955/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
93	ACHMAD ARIF	JL. J.A SUPARPTO VIII/85	11/09/2019	PD/15959/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
94	FEERY IRAWAN	JL. SUNAN PRAPEN 02 RT.09 RW 02	11/09/2019	PD/15960/2019	PIPA BOCOR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
95	SRI SUHARWATI	JL. DR SOETOMO 142	11/09/2019	PD/15964/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
96	MOCH ZAINAL	JL. DARMO SUGONDO NO 9	11/09/2019	PD/15966/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
97	MAUSUL	JL. SUNAN GIRI 13N/15	11/09/2019	PD/15968/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
98	SUKAMTO	JL. BP RAYA 4 BP WETAN	11/09/2019	PD/15970/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
99	YUDO YULIANTO	JL. IKAN LODAN BESAR 10	11/09/2019	PD/15973/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
100	DINAS	JL. AMAK KASIM V/2	11/09/2019	PD/15974/2019	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
101	NUR AHSIN	JL. SUNAN PRAPEN GANG III/15 RT 13 RW 4	11/09/2019	PD/15976/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
102	M SOPIYAN	PERUM GSK BLOK K-07	11/09/2019	PD/15977/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
103	DINAS	PERUM GSK BLOK G	11/09/2019	PD/15980/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
104	DINAS	PERUM GREEN HILL BLOK J	11/09/2019	PD/15987/2019	PIPA BOCOR 2 DIM	BELUM SELESAI
105	DINAS	JL SUNAN GIRI 15	11/09/2019	PD/15989/2019	PIPA BOCOR 2 DIM	BELUM SELESAI
106	DINAS	JL. RAYA AWIKUN	11/09/2019	PD/16008/2019	PIPA BOCOR 6 DIM	BELUM SELESAI
107	MASFUFAH	JL. GUBENUR SURYO GANG NO 1	11/09/2019	PD/16010/2019	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN
108	DINAS	PERUM GSK BLOK BLOK 1/1	11/09/2019	PD/16011/2019	PIPA BOCOR 1/2 DIM	SUDAH SELESAI DIKERJAKAN

109	DINAS	JL. GUB SURYO GANG VI/24	11/09/2019	PD/16013/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
110	DINAS	PERTIGAAN SIDOMUKTI	11/09/2019	PD/16020/201 9	PENGGANTIA N GATE VALVE 3	BELUM SELESAI
111	DINAS	JL. DR SOETOMO (DEPAN BANK JATIM)	12/09/2019	PD/16326/201 9	AIR TIDAK KELUAR	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
112	MASJID AT TAQWA	JL. SUNAN PRAPEN 3 RT 13 RW 4	12/09/2019	PD/16417/201 9	PENGIRIMAN AIR TANGKI	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N
113	DINAS	JL. IBRAHIM ZAHIR GANG 2	13/09/2019	PD/16532/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
114	DINAS	JL. SUNAN PRAPEN GANG 15 G	13/09/2019	PD/16540/201 9	PIPA BOCOR 2 DIM	BELUM SELESAI
115	TUMIRAH	JL. IBRAHIM ZAHIER II/2E/NO 8	13/09/2019	PD/16551/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
116	DINAS	PERKEMAHAN RACI TENGAH SEDAYU	13/09/2019	PD/16555/201 9	PENGIRIMAN AIR TANGKI	BELUM SELESAI
117	DINAS	PERKEMAHAN RACI TENGAH SEDAYU	13/09/2019	PD/16557/201 9	PENGIRIMAN AIR TANGKI	BELUM SELESAI
118	DINAS	PERKEMAHAN RACI TENGAH SEDAYU	13/09/2019	PD/16563/201 9	PENGIRIMAN AIR TANGKI	BELUM SELESAI
119	DINAS	PERKEMAHAN RACI TENGAH SEDAYU	13/09/2019	PD/16565/201 9	PENGIRIMAN AIR TANGKI	BELUM SELESAI
120	H M CHUMAIDI	JL. SUNAN GIRI 172 RT 06 RW 2	13/09/2019	PD/16574/201 9	AIR TIDAK KELUAR	BELUM SELESAI
121	DINAS	JL. SUNAN GIRI 15	13/09/2019	PD/16633/201 9	PERBAIKAN GATE VALVE 3 DIM	SUDAH SELESAI DIKERJAKA N



Lampiran 5

Membercheck

No	Responden	Pernyataan dari Bapak Jimmy			
		Terkait Kualitas Kinerja karyawan	Terkait Kuantitas Kinerja karyawan	Terkait Hubungan antar Karyawan	Terkait Ketepatan Waktu
		<p><i>“pekerja sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang ada”</i></p>	<p><i>“Alhamdulillah setiap tahun itu kita bisa memenuhi target-target yang diberikan itu, jadi insya Allah kuantitas pekerjaan untuk karyawan otomatis juga terpenuhi”</i></p>	<p><i>“koordinasinya juga baik”</i></p>	<p><i>“kadang tidak sesuai dengan waktu yang sudah diberikan”</i></p>
1	Bapak Zahra	✓	✓	✓	
2	Bapak Sugiyanto	✓	✓	✓	✓
3	Bapak Naim	✓	✓	✓	

No	Responden	Pernyataan dari Bapak Zahra			
		Terkait Ketepatan Waktu	Terkait Hubungan antar Karyawan	Terkait Kuantitas Kinerja karyawan	Terkait Kualitas Kinerja karyawan
		<i>"sudah sesuai dengan waktunya tinggal pelaksanaannya saja"</i>	<i>"kerjasamanya bagus sih kalau disini"</i>	<i>"soalnya tugas-tugas selalu terselesaikan"</i>	<i>"Menurut saya bagus kinerjanya, terkadang diadakan pelatihan, tapi tergantung bagiannya, apakah mereka membutuhkan pelatihan atau tidak"</i>
1	Bapak Jimmy	✓	✓	✓	✓
2	Bapak Sugiyanto		✓	✓	✓
3	Bapak Naim	✓	✓	✓	✓

No	Responden	Pernyataan dari Bapak Sugiyanto			
		Terkait Hubungan antar Karyawan	Terkait Ketepatan Waktu	Terkait Kualitas Kinerja karyawan	Terkait Kuantitas Kinerja karyawan
		<i>"ya saling terkait "</i>	<i>"Tergantung mbak kalau itu, kadang ada pekerjaan yang membutuhkan waktu sangat lama yang tidak sesuai ekspektasi kita"</i>	<i>"sudah sesuai dengan kinerja yang harusnya mereka kerjakan, soalnya SDM itu mendukung segalanya"</i>	<i>"outuput yang dihasilkan oleh setiap karyawan selalu sesuai target yang diberikan atasan"</i>
1	Bapak Jimmy	✓	✓	✓	✓
2	Bapak Zahra	✓	✓	✓	✓
3	Bapak Naim	✓	✓	✓	✓

No	Responden	Pernyataan dari Bapak bpk Naim			
		Terkait Hubungan antar Karyawan	Terkait Kualitas Kinerja karyawan	Terkait Ketepatan Waktu	Terkait Kuantitas Kinerja karyawan
		<i>"Selalu harmonis, saling berhubungan langsung, saling berkaitan"</i>	<i>"Kinerjanya sudah bagus, soalnya SDM dari staf atau karyawan itu mempengaruhi sekali untuk suatu pekerjaan, serta Adanya pengetahuan di bidangnya"</i>	<i>"berapapun pengaduan kita selesaikan dengan waktu yang diberikan"</i>	<i>"Alhamdulillah kuantitas yang dihasilkan sejauh ini selalu memenuhi target yang diberikan oleh atasan"</i>
1	Bapak Jimmy	✓	✓	✓	✓
2	Bapak Zahra	✓	✓	✓	✓
3	Bapak Sugiyanto	✓	✓		✓

No	Responden	Pernyataan dari Ibu Aisyah dan Ibu Yati			
		Terkait Kualitas Kinerja karyawan	Terkait Kuantitas Kinerja karyawan	Terkait Kualitas Kinerja karyawan	Terkait Kuantitas Kinerja karyawan
1	Ibu Aisyah	<p><i>“saya juga melihat komen-komen di sosmed khususnya di instagramnya PDAM sendiri itu banyak sekali komen-komen yang negatif”</i></p>	<p><i>“kalau untuk cek kerumah-rumah itu ya ndak ada mbak”</i></p>	<p><i>“tapi kalau perhatian saya kira tidak diperhatikan sih mbak, saya sendiri pernah berkeluh kesah sosmed PDAM sini tidak ada tanggapan sama sekali dari admin”</i></p>	<p><i>“kalau masalah meteran itu biasanya di cek mbak setiap bulan, biasanya sekitar awal bulan kalau seingat saya, kalau masalah cek fasilitas itu tidak pernah mbak”</i></p>
2	Ibu Yati	✓	✓	✓	

Lampiran 6

Transkrip Wawancara dengan Informan

Untuk menjawab rumusan masalah yang telah di buat oleh peneliti, maka peneliti melakukan wawancara dengan informan yang telah di tentukan. Peneliti melakukan wawancara di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gresik. Berikut transkrip wawancara yang di lakukan oleh peneliti :

Nama informan : M. Shalahudin Azmy

Bagian : Ka. Subbag Distribusi dan gangguan pelanggan

Peneliti : Menurut bapak bagaimana kinerja karyawan PDAM ? Khususnya di bagian divisi distribusi dan gangguan pelanggan

Bapak Jimmy : Baik

Peneliti : Baik seperti apa maksudnya menurut bapak ?

Bapak Jimmy : Baik melaksanakan SOP sesuai prosedur dan sudah di SOP kan perusahaan, pekerja sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang ada.

Peneliti : berarti sudah memenuhi standart yang diinginkan oleh perusahaan

Bapak Jimmy : Iya

Peneliti : apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan ?

Bapak Jimmy : ada beberapa point yang harus dilakukan oleh perusahaan, diantaranya 1) meningkatkan skill SDM yang ada dengan melakukan pelatihan-pelatihan, lah ini sebagian sudah dilakukan sebagian juga belum, jadi ada bagian tertentu yang sudah dapat pelatihan untuk kebutuhan-kebutuhan tertentu, untuk bagian yang lain yang seharusnya ada sementara belum dilakukan.

Peneliti : lalu bagaimana hasilnya ?

Bapak Jimmy : ya yang sudah dilakukan pelatihan-pelatihan tersebut ya ada kemajuan untuk kualitas pekerjaannya dan yang belum itu harus segera dilakukan, 2) terus ada lagi yaitu meningkatkan kesejahteraan karyawan sehingga dapat menimbulkan semangat tersendiri untuk karyawan dalam bekerja, yang nanti akan

berpengaruh pd pekerjaannya, dan ini sudah dilakukan oleh perusahaan setiap tahun ada, seperti kenaikan gaji karyawan, 3) terus juga di point ke tiga ada meningkatkan fasilitas atau alat penunjang pekerjaan, contohnya kalau di kantor itu komputer atau alat-alat lain ATK dan segala macam, untuk yang dilapangan yaitu alat-alat teknik yang dibutuhkan, ini kadang belum sepenuhnya terlengkapi dan belum sepenuhnya terpenuhi.

Peneliti : Menurut bapak kualitas kinerja karyawan yang baik itu yang seperti apa sehingga dapat mengoptimalkan perusahaan PDAM ini?

Bapak Jimmy : yaitu karyawan yang mampu bekerja sesuai SOP yang ada, dan juga karyawan yang mau melakukan pekerjaan yang diluar SOP tapi yang sesuai dengan perintah dari atasannya, jadi kadang ada karyawan itu “yaudah aku kerja sesuai SOP setelah itu pulang” sedangkan di PDAM ini kan pelayanan 24 jam, kadang diluar SOP pun harus dikerjakan istilahnya tetap melakukan pelayanan kepada masyarakat dan juga tentunya kedisiplinan bagi karyawan tersebut.

Peneliti : Kemudian kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai kinerja karyawan?

Bapak Jimmy : Jadi gini, disetiap tahun itu ada semacam report per karyawan itu, dan itu ada beberapa point dan kebetulan disini tidak ada contohnya sebelum awal tahun dibagikan, itu ada beberapa point intinya berada pada kedisiplinan, lalu di point loyalitas dan juga ada point inisiatif kerja dan juga kepemimpinan, dari point-point itu nanti ada penilaiannya dari atasan masing-masing. Terutama itu yang di taruh diatas sendiri yaitu di kedisiplinan kerja

Peneliti : Apakah PDAM ini diadakan pelatihan untuk setiap karyawan ?

Bapak Jimmy : untuk setiap karyawan belum, tapi pelatihan karyawan itu biasanya dilakukan sesuai kebutuhan di bidang masing-masing, jadi kalau misalnya di bidang tertentu itu ada kendala, misalnya ada upgrade satu alat yang haru dilakukan pelatihan maka akan di kirim satu orang saja jadi tidak semuanya di pelatihan, jadi di bidang tertentu karna kebutuhan tertentu biasanya dilakukan pelatihan.

Peneliti : Bagaimana kuantitas pekerjaan tugas karyawan di PDAM ini ?

Bapak Jimmy : Secara keseluruhan ya sudah cukup baik, karna dari report pertahun, jadi kan gini perusahaan PDAM ini kan ada laporan pertahun ke PEMDA, lah semakin tahun kan kita ada terget-terget tertentu yang harus di penuhi dari PEMDA itu, ya Alhamdulillah setiap tahun itu kita bisa memenuhi target-target yang diberikan itu, jadi insya'Allah kuantitas pekerjaan untuk karyawan otomatis juga terpenuhi

Peneliti : Lalu setiap karyawan apakah mandiri dalam mengerjakan tugas atau membutuhkan bantuan dari karyawan lain ?

Bapak Jimmy : ada beberapa pekerjaan yang dilakukan bisa mandiri dan harus dikerjakan mandiri semacam cek meter, dll. Itu kan harus dilakukan perorang dan harus ada laporannya sendiri-sendiri, nanti hasil laporan itu kan kelihatan hasil kinerjanya dari perorang tersebut. Ada juga kasus pekerjaan yang harus dilakukan secara tim, Nah ini bisanya pihak manajemen membuat satu tim yang diambil dari beberapa bagian nanti disatukan dalam tim itu untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu, atau bisasanya itu ada seperti perencanaan suatu jaringan baru, atau merencanakan suatu sistem baru itu harus lintas bagian dijasikan dalam satu tim

Peneliti : Bagaimana hubungan antar karyawan PDAM pada masing-masing bagian?

Bapak Jimmy : Ya sudah sesuai dengan yang harus mereka lakukan, koordinasinya juga baik, tidak ada masalah sih.

Peneliti : Apakah selama ini komunikasi yang dijalani para pegawai ada hambatan ?

Bapak Jimmy : Tidak ada hambatan sih mbak, karena karyawan-karyawannya disini terbuka dan enjoy, namanya juga kerja ya kita harus saling membaur kepada semua orang

Peneliti : Apakah tugas yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah diberikan ?

Bapak Jimmy : Ya untuk itu, kebanyakan dari eksternal misalnya ada trouble dari pipa induk, lah itu penanganannya agak lama, kadang tidak sesuai dengan waktu yang sudah diberikan

Peneliti : Lalu bagaimana seharusnya yang dilakukan oleh pegawai supaya tugas-tugas cepat terselesaikan ?

Bapak Jimmy : Kalau itu biasanya kan dari peralatannya yang terbatas, dan harus diadakan dulu, ya kita harus sabar saja sampai alatnya selesai, tapi pihak kita juga akan mengusahakan secepat mungkin

Nama informan : Zahra Wahyudi Aprianto

Bagian : Staf Distribusi dan gangguan pelanggan

Peneliti : Apakah tugas yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang yang sudah diberikan ?

Bapak Zahra : sudah, sudah sesuai waktunya tinggal pelaksanaannya saja yang sedikit terhambat, soalnya kan kita disini karyawannya terbatas jadi banyaknya laporan dari pelanggan sehingga petugas dari sini harus gantian gitu sistemnya

Peneliti : Lalu bagaimana seharusnya yang dilakukan oleh pegawai supaya tugas-tugas cepat terselesaikan ?

Bapak Zahra : Kalau menurut saya tugas di distribusi para petugas tekniknya harus cepat dan tanggap untuk menanggapi masalah misalnya satu kebocoran atau ada pelanggan yang mau minta pasang baru atau membenahi meteran yang rusak, macet itu juga bisa, kalau untuk masalah gangguan pelanggan itu biasanya di masalah tunggakan sama cicilan pembayaran air

Peneliti : lalu bagaimana hubungan kerja antar masing-masing bagian di PDAM ini?

Bapak Zahra : kerjasamanya bagus sih kalau disini, kekeluargaannya juga bagus, pertemanannya juga bagus, jadi tidak ada istilah suka tidak suka.

Peneliti : lalu bagaimana cara supaya agar hubungan antar karyawan bisa terjalin dengan baik ?

Bapak Zahra : kalau masalah hubungan karyawan biar baik dan erat itu ya biasa, kita di pagi hari itu ngopi bareng untuk menjalin ke eratan sesama karyawan sesama teman kerja

Peneliti : itu selalu setiap pagi atau gimana ?

Bapak Zahra : Ya selalu setiap pagi tapi ya tergantung sama orangnya sendiri kalau kepengen ngopi atau kepengen langsung melayani masyarakatnya yang melaporkan masalahnya ya segera di laksanakan, kalau yang kepengen ngopi dulu ya ngopi dulu.

Peneliti : apakah selama ini komunikasi yang dijalani para pegawai ada hambatan?

Bapak Zahra : Kalau hambatan sih tidak ada ya mbak dalam komunikasi, soalnya kan sekarang serba canggih bisa lewat whatsapp, bisa di omongin juga sambil ngopi di jam istirahat, gitu-gitu sih

Peneliti : Bagaimana kuantitas pekerjaan tugas karyawan di PDAM ini ?

Bapak Zahra: sejauh ini target-target yang diberikan oleh pimpinan selalu mencapai target, namun terkadang juga tidak memenuhi tapi itu jarang sekali soalnya tugas-tugas selalu terselesaikan

Peneliti : Apakah setiap karyawan mandiri dalam mengerjakan tugas ?

Bapak Zahra : Mandiri, tapi kadang juga kita membutuhkan bantuan dari karyawan lain kalau misalnya ada pekerjaan yang lumayan besar

Peneliti : Bagaimana menurut bapak kinerja karyawan PDAM ?

Bapak Zahra : Menurut saya bagus kinerjanya, mungkin kendalanya di keterbatasan karyawan saja yang minim jadi ya kurang efektif

Peneliti : Apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan ?

Bapak Zahra: Apa ya, mungkin evaluasi setiap adanya masalah atau kendala yang mungkin dapat menghambat jalannya kinerja, meningkatkan skil-skil supaya masalah-masalah yang ada cepat teratasi

Peneliti : Kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai kinerja karyawan ?

Bapak Zahra: Mentaati peraturan yang ada, disiplin, loyal terhadap pekerjaannya, selalu mempunyai inovasi-inovasi, supaya nanti pada saat penilaian report akhir tahun hasilnya tidak mengecewakan perusahaan

Peneliti : Menurut anda kualitas kinerja yang baik itu seperti apa ? apakah penting?

Bapak Zahra : Kualitas kinerja yang bagus itu ya sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh perusahaan mbak, kalau misal ada tugas yang diluar SOP dan harus di kerjakan ya itu malah semakin bagus.

Peneliti : lalu menurut bapak apakah PDAM ini diadakan pelatihan untuk masing masing karyawan ?

Bapak Zahra : pelatihan ada, tapi tergantung bagiannya, apakah mereka membutuhkan pelatihan atau tidak, kalau untuk keseluruhan masing-masing karyawan sih belum

Peneliti : Baik, terimakasih atas waktunya pak dan mohon maaf sudah mengganggu

Bapak Zahra : Oke, sama-sama. Semoga sukses lancar terus skripsinya semoga lulus dengan IP yang sangat tinggi.

Nama informan : Sugiyanto

Bagian : Staf Distribusi dan gangguan pelanggan

Peneliti : Apakah tugas yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang yang sudah diberikan ?

Bapak Sugiyanto : Tergantung mbak kalau itu, kadang ada pekerjaan yang membutuhkan waktu sangat lama yang tidak sesuai ekspektasi kita, misalnya pengerjaan pipa induk yang membutuhkan alat yang mungkin harus di adakan sulu, lah itu kita harus menunggu sampai alatnya selesai

Peneliti : terus selanjutnya apakah ada permasalahan dalam menyelesaikan tugas?

Bapak Sugiyanto : ada, pasti ada

Peneliti : Apa pak kira-kira permasalahannya

Bapak Sugiyanto : pengadaan peralatan, kondisi lapangannya jadi, menyesuaikan kondisi lapangan.

Peneliti : Lalu bagaimana seharusnya yang dilakukan oleh pegawai supaya tugas-tugas cepat terselaikan ?

Bapak Sugiyanto : Menurut saya ya pelaksanaan pekerjaannya harus cepat dan tanggap sesuai dengan waktu yang di tentukan pada setiap tugas yang diberikan terutama pada saat tugas di lapangan

Peneliti : bagaimana hubungan kerja antara masing-masing bagian ?

Bapak Sugiyanto : ya saling terkait, antara bagian teknik, cek meter dengan penagihan sama-sama ada hubungan dan satu sama lain saling cari informasi.

Peneliti : lalu bagaimana cara supaya hubungan antar karyawan tersebut bisa terjalin dengan baik ?

Bapak Sugiyanto : Semuanya harus terintegrasi, saling mendukung, saling memberitahu keadaan kondisi di lapangan seperti apa, airnya seperti apa.

Peneliti : lalu apakah selama ini komunikasi yang dijalani para pegawai ada hambatan ?

Bapak Sugiyanto : Komunikasinya sih lancar-lancar saja tidak ada hambatan mbak, karena kita akrab sekali, sudah seperti keluarga sendiri sambil bercanda-bercanda gitu

Peneliti : Bagaimana menurut bapak kinerja karyawan PDAM ?

Bapak Sugiyanto : Menurut saya sudah baik ya, sudah sesuai dengan kinerja yang harusnya mereka kerjakan

Peneliti : Apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan ?

Bapak Sugiyanto: seperti mengadakan evaluasi atau penilain-penilaian misal meningkatkan skill para karyawan, entah itu pelatihan atau pekerjaan-pekerjaan yang lain yang belum pernah dijalani karyawan sehingga karyawan juga akan termotivasi

Peneliti : Kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai kinerja karyawan ?

Bapak Sugiyanto: Kriterianya itu yang pertama ada kemauan dari diri karyawan tersebut untuk semakin maju, tidak klemar-klemer lah istilahnya, kedua adanya skill, selanjutnya kedisiplinan

Peneliti : Menurut anda kualitas kinerja yang baik itu seperti apa ? apakah penting?

Bapak Sugiyanto : Sangat penting, soalnya SDM itu mendukung segalanya

Peneliti : apakah PDAM ini di adakan pelatihan untuk setiap karyawan ?

Bapak Sugiyanto : ya ada, kalau ada upgrade peralatan untuk menangani keluhan pelanggan dan di wakili salah satu orang saja terantung atasan nunjuknya siapa

Peneliti : Bagaimana kuantitas pekerjaan tugas karyawan di PDAM ini ?

Bapak Sugiyanto: Baik mbak, outuput yang dihasilkan oleh setiap karyawan selalu sesuai target yang diberikan atasan, alhamdulillah

Peneliti : Apakah setiap karyawan mandiri dalam mengerjakan tugas ?

Bapak Sugiyanto : mandiri sih mandiri mbak, cuman kan terkadang tugas itu ada yang dikerjakan dengan tim, kadang kalau ada karyawan yang membutuhkan bantuan ya kita bantu, saling gotong-royong lah, tapi ya itu kembali lagi ke tanggung jawab masing-masing karyawan

Peneliti : Baik terimakasih pak atas waktunya dan mohon maaf sudah mengganggu

Bapak Sugiyanto : Iya sama-sama

Nama informan : M. Naim

Bagian : Staf Distribusi dan gangguan pelanggan

Peneliti : Bagaimana hubunga kerja antar masing-masing bagian pak ?

Bapak Naim : Selalu harmonis, saling berhubungan langsung, saling berkaitan, misalnya ada laporan dari pengaduan pelanggan langsung di masukkan ke bagian teknik.

Peneliti : Lalu apakah selama ini komunikasi yang dijalani para pegawai ada hambatan ?

Bapak Naim : Tidak ada hambatan sih mbak harmonis-harmonis saja, selalu solid juga karyawannya

Peneliti : Bagaimana menurut bapak kinerja karyawan PDAM ?

Bapak Naim : Kinerjanya sudah bagus, sudah sesuai SOP dan jobdisknya masing-masing, cuman bagian teknik sedikit terhambat karena keterbatasan karyawan

Peneliti : Apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan ?

Bapak Naim : Apa ya, melatih skillnya atau training-training gitu, terus kasih reward, lalu adanya jenjang karir bagi setiap karyawan yang mungkin kinerjanya bagus

Peneliti : Kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai kinerja karyawan ?

Bapak Naim : Adanya pengetahuan di bidangnya, misalnya teknik gangguan pelanggan ya caranya menghadapi masyarakat karena kan setiap masyarakat sifatnya berbeda-beda, lalu kualitas pekerjaan, terus ketepatan waktu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas, seperti itu sih mbak

Peneliti : Menurut bapak Kualitas kinerja yang baik itu yang seperti apa sih pak sehingga akan mengoptimalkan PDAM ?

Bapak Naim : Menurut saya kinerja yang baik sesuai dengan tupoksi masing-masing, kalau bagian pelanggan melalui pelanggan juga atau mengurus pelanggan, kalau bagian teknik itu paling tidak harus sesuai dengan kinerja teknik, misalnya ada kebocoran ya di tanggulangi kebocorannya, misalnya untuk air tidak keluar ya dikerjakan air yang tidak keluar, jadi sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Peneliti : apakah kualitas kinerja karyawan penting menurut bapak ?

Bapak Naim : itu pasti mbak, soalnya terkadang juga kualitas yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan

Peneliti : apakah PDAM di adakan semacam pelatihan atau pengembangan karyawan ?

Bapak Naim : untuk setiap karyawan pasti ada jenjangnya, ada pelatihan, ada bimbingan, pasti ada jenjangnya, tergantung kebutuhan dari perusahaan, kalau misalnya perusahaan membutuhkan bagian teknik nah itu paling tidak ada pelatihan untuk bagian teknik, kalau misalnya ada bimbingan kerja untuk bagian pelanggan pasti ada.

Peneliti : berarti itu perbagian semua karyawan yang ada di bagian itu atau perwakilan saja pak ?

Bapak Naim : lah itu perwakilan, tergantung dari perusahaan siapa yang ditunjuk dan itu yang akan menjadi perwakilan perusahaan.

Peneliti : apakah tugas yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah diberikan ?

Bapak Naim : kalau untuk bagian teknik ya alhamdulillah sudah terpenuhi dengan contoh kita bekerja berapapun pengaduan kita selesaikan, lah apalagi kita ada penambahan jam kerja seperti URC, otomatis kita udah siap untuk sumberdaya manusia kita dalam menghadapi keluhan-keluhan masyarakat. Untuk masalah SDM kan seharusnya lebih dari 10 untuk bagian teknik, lah sementara ini untuk bagian teknik cabang kota ini ada 4 orang, maka dari itu dianggap SDM sudah mencukupi bagian teknik dengan 4 orang itu. Kalau maksimal sih tidak tapi minimal akan tetapi diupayakan untuk memaksimalkan bagaimana aranya supaya dengan 4 orang itu dapat menyelesaikan tugas.

Peneliti : Lalu bagaimana seharusnya yang dilakukan oleh pegawai supaya tugas-tugas cepat terselesaikan ?

Bapak Naim : Kalau biar cepat selesai ya memprioritaskan yang mana dulu yang harus di selesaikan, kalau misal tidak memungkinkan hal itu di selesaikan hari itu juga maka harus di cari solusinya terlebih dahulu yang efektif dan efisien supaya bisa cepat terselesaikan

Peneliti : Bagaimana kuantitas pekerjaan tugas karyawan di PDAM ini ?

Bapak Naim : Alhamdulillah kuantitas yang dihasilkan sejauh ini selalu memenuhi target yang diberikan oleh atasan, ya walaupun terkadang dalam penyelesaian tugas dilapangan itu kendalanya di musim gitu mbak, karena kan kalau musim kemarau airnya nggak keluar, musim hujan juga airnya kadang keruh, serba repot jadinya kita dari pihak PDAM.

Peneliti : Apakah setiap karyawan mandiri dalam mengerjakan tugas ?

Bapak Naim : Mandiri sekali mbak, tapi kalau misalnya di bagian lapangan kan tidak mungkin kalau hanya dikerjakan sendirian, misalnya ada tugas yang lumayan besar lah itu biasanya nyewa orang luar, jadi bukan karyawan PDAM biasanya.

Peneliti : terimakasih pak dan moho maaf mengganggu waktunya.

Bapak Naim : Iya sama-sama



Nama informan : Ibu Aisyah

Bagian : Pelanggan

Peneliti : menurut ibu bagaimana perhatian dan kesediaan karyawan dalam melayani di PDAM ?

Ibu Aisyah : kalau mengenai pelayanan dari perusahaan, saya sendiri sih belum pernah kesana, karena saya sendiri ini kalau ada masalah atau keluhan itu tidak kesana, karena saya itu bayarnya tidak ke kantor tetapi melalui pihak lain, terus saya juga melihat komen-komen di sosmed khususnya di instagramnya PDAM sendiri itu banyak sekali komen-komen yang negatif.

Peneliti : lalu apakah ibu sendiri selama ini mengalami keluhan seperti yang sudah di keluhkan oleh masyarakat lain di sosmen maupun langsung ?

Ibu Aisyah : iya, saya mengalami, contohnya ini beberapa akhir hari ini kenapa kok airnya bau-bau kaporit gitu ya, lah biasanya itu tidak seperti itu, kadang airnya itu sering mati, tidak lancar.

Peneliti : paling lama bu kira-kira air mati atau tidak lancar itu ?

Ibu Aisyah : biasanya paling lama 3 hari-4hari

Peneliti : bagaimana menurut ibu PDAM dalam menangani dan menanggapi keluhan masyarakat ?

Ibu Aisyah : gini, berhubung kan saya belum pernah mengeluhkan ke kantornya secara langsung, tapi dengan melihat komen-komen di kolom instagram sendiri kok adminnya jarang membalas ya, lah ini saya berfikir “wong dikomen instagram saja tidak ditanggapi, lah bagaimana kalau saya nanti mengeluhkan langsung, jadi ya menurut saya yawes ga mungkin dianggap mending gausah kesana gitu kalau saya

Peneliti : lah biasanya setelah mati gitu nyala sendiri atau memang ada yang membenahi bu ?

Ibu Aisyah : kalau airnya itu kadang musim hujan itu tidak keluar, terus kalau masalah nyala sendiri itu biasanya nyala sendiri mbak, kalau ke pihak PDAM nya itu kadang ya 1 minggu itu tidak nyala-nyalaa airnya itu mbak.

Peneliti : lalu mbaknya hanya menggunakan sumber mata air lain atau mungkin hanya menggunakan PDAM saja ?

Ibu Aisyah : kalau hujan ya pakai cadangan air hujan mbak, terus gini di rumah saya kan ada tandon ya, kalau airnya habis terus PDAM nya keluar ya tandonnya

di isi sampai full gitu ya, kalau PDAM nya mati saya pakai sanyo dari tandon tadi gitu.

Peneliti : apakah ibu sendiri puas dengan pelayanan karyawan PDAM ?

Ibu Aisyah : kalau dibilang puas ya saya gamau bohong mbak, soalnya saya juga sendiri tidak pernah ke kantornya, terus kalau fasilitas ya lumayan lah buat saya.

Peneliti : lalu berapa kali ibu mengunjungi PDAM dalam sebulan ?

Ibu Aisyah : gapernah mbak soalnya wong saya sendiri yo bayarnya ke pihak lain gak ke perusahaannya langsung, jadi ya wes gak pakai kunjungan-kunjungan mbak kesuen

Peneliti : lalu dalam sebulan sekali atau mungkin seminggu sekali gitu ada petugas yang untuk cek meter atau cek PDAM nya nggak bu ?

Ibu Aisyah : kalau untuk cek kerumah-rumah itu ya ndak ada mbak, lek wes tanggal bayar ya wes langsung bayar

Peneliti : mungkin ada harapan atau keinginan dari ibu sendiri, untuk PDAM yang mungkin belum terpenuhi atau mungkin belum tersampaikan ?

Ibu Aisyah : mungkin dari saya kalau bisa airnya itu di cek, tidak masalah sih pelayanannya cuman ya itu cek airnya itu gimana, soalnya air yang keluar sekarang itu kok bau kaporit ya gitu



Nama informan : Ibu Aisyah

Bagian : Pelanggan

Peneliti : menurut ibu bagaimana perhatian dan kesediaan karyawan dalam melayani di PDAM ?

Mbak Yati : kalau kualitas ya cukup memadai, tapi kalau perhatian saya kira tidak diperhatikan sih mbak, saya sendiri pernah berkeluh kesah sosmed PDAM sini tidak ada tanggapan sama sekali dari admin, kalau saya mau menghubungi omornya juga nggak tahu, rumah saya juga jauh.

Peneliti : lalu kalau soal menanggapi dan menangani keluhan pelanggan bagaimana bu terutama keluhan yang sering ibu rasakan selama ini ?

Mbak Yati : kalau menanggapi ya seperti saya bilang tadi orang keluh kesah di sosmed saja tidak ditanggapi bagaimana saya tahu kinerja karyawannya itu bagaimana, saya sendiri juga banyak keluhannya mbak, kalau PDAM nya mati itu sekali nyala gitu sedikit mbak kriwik-kriwik, tidak maksimal, airnya keruh, saya mau komplain tapi tidak ada tanggapan sama sekali bingung jadinya

Peneliti : paling lama air mati berapa hari/biasanya mbak ?

Mbak Yati : saya itu pernah PDAM 1 minggu mati mbak, terus baru besoknya nyala tapi kriwik-kriwik terus mati lagi, terus nyala baru air keruh kadang bening, biasanya kalau saya lihat komen-komen di instagram itu ya kadang masih diperbaiki keusakannya, lah setelah diperbaiki itu biasanya keruh mbak, itu setau saya sih, tapi kok ya lama sekali tanggapannya, itu sih yang saya kecewakan.

Peneliti : lalu apakah ada karyawan atau petugas untuk cek kerumah ibu ?

Mbak Yati : kalau masalah meteran itu biasanya di cek mbak setiap bulan, biasanya sekitar awal bulan kalau seingat saya, kalau masalah cek fasilitas itu tidak pernah mbak apakah ada kerusakan atau hambatan gitu gapernah ditanyakan sih sama karyawannya jadi cuman meteranya saja yang di cek setiap bulan.

Peneliti : lalu apakah ibu sendiri puas dengan pelayanan karyawan PDAM ?

Mbak Yati : kurang puas sih mbak, karena keluhan saja tidak ditanggapi bagaimana saya bisa merasa puas dengan apa yang diberikan oleh karyawan itu tadi



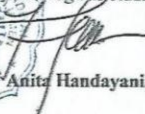

Peneliti : mungkin ada harapan atau keinginan dari ibu sendiri, untuk PDAM yang mungkin belum terpenuhi atau mungkin belum tersampaikan ?

Mbak Yati : jadi harapan saya ini ya khususnya keluhan pelangga ini saya harap baik itu call center atau adminnya, harunya bisa sigap dan tanggap dengan apa yang dikeluhkan oleh masyarakat setidaknya komen saja sudah membuat kami lega.



Lampiran 7

SURAT IZIN PENELITIAN

	PRODI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	
Nomor	: 218/IL3.UMG/Man/F/2020	
Lampiran	: -	
Perihal	: <i>Ijin Penelitian Skripsi/ Permohonan Data</i>	
Kepada Yth: Pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jalan Jaksa Agung Suprpto no.41, Gresik Jawa Timur Di Tempat		
<i>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</i>		
Dengan hormat. Berkenaan dengan tugas penulisan Skripsi oleh mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik, kami mohon Mahasiswa berikut ini :		
Nama	: Rosyidah Aulan Nisa'	
No. Registrasi	: 16 311 154	
Semester	: VIII	
Alamat	: Ds. Wedani kecamatan Cerme, Gresik	
Judul Skripsi	: Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Gresik	
Kami mengharap bantuan untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami dalam melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk menyusun skripsi pada Perusahaan/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.		
Perlu kami sampaikan bahwa bahan-bahan yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan Perusahaan/Instansi Bapak/Ibu.		
Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terimakasih.		
<i>Wassalamu'alaikum Wr. Wb.</i>		
		Gresik, 08 Juni 2020 Ka. Program Studi,  Anita Handayani, S.E., M.S.M.
<i>Tembusan:</i> 1. Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2. Arsip		
	<i>The Power of Islamic Entrepreneurship</i>	

Lampiran 8

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



PUSAT BISNIS DAN KERJASAMA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan nama yang di bawah ini:

Nama : Rosyidah Aulan Nisa
NIM : 16311154
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Gresik
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Distribusi Dan Gangguan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kota Gresik.

Telah melakukan pengecekan plagiasi skripsi dengan hasil :

Referensi : 21 %
Original : 72 %
Plagiarism : 7 %

Berdasarkan hasil tersebut, karya ilmiah yang tersebut di atas telah lolos untuk mengikuti ujian skripsi seperti yang telah disyaratkan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 13 Juli 2020
Kepala Pusat Bisnis & Kerjasama FEB UMG

Wenti Krisnawati, S.E., M.SM
NIP: 03111709201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI UJIAN TINGKAT SARJANA (S-1)
SEMESTER GENAP 2019 / 2020

Nama Penyaji : Roziqah Aulia Nisa
NIM : 16 311 0154
Program Studi : Manajemen
Hari / Tanggal : Rabu, 29 Juli 2020
Pembimbing : Roziana Ainal Hidayati, SE, M.Si

No.	Uraian	Halaman
1.	Revisi Bab 2-5	

Ketelitian:

1. Dokumen ini mohon dibawa dan ditinjau kembali kepada dosen pembimbing saat melakukan perbaikan dan pengesahan berkas proposal skripsi yang telah direvisi.
2. Waktu perbaikan maksimal 1 (satu) bulan, sejak dilakukan ujian.

Mengetahui
Pembimbing I


Roziana Ainal Hidayati, SE, M.Si



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl.Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI UJIAN TINGKAT SARJANA (S-1)
SEMESTER GENAP 2019 / 2020

Nama Penyaji : Rosyidah Aulan Nisa'
NIM : 16 311 0154
Program Studi : Manajemen
Hari / Tanggal : Rabu, 29 Juli 2020
Penguji II : Anita Handayani, S.E., M.S.M

No.	Uraian	Halaman
1	Revisi bab 4-5	
2	Tetapke penulisan	
3	Tidak ada element.	

Keterangan :

1. Lembaran ini mohon dibawa dan ditunjukkan kepada dosen pembimbing saat melakukan perbaikan dan pengesahan berkas proposal / skripsi yang telah direvisi.
2. Waktu perbaikan maksimal 1 (satu) bulan, Sejak dilakukan ujian.

Mengetahui,
Penguji II

Anita Handayani, S.E., M.S.M



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI UJIAN TINGKAT SARJANA (S-1)
 SEMESTER GENAP 2019 / 2020

Nama Penyaji : Rosyidah Aulan Nisa'
 NIM : 16 311 0154
 Program Studi : Manajemen
 Hari / Tanggal : Rabu, 29 Juli 2020
 Penguji I : Rahmat Agus Santoso, SE.,MM

No.	Uraian	Halaman
1	tabel 2.1 → Diperbaiki	
2	Arang usuk.	
3	Perpuse samping / Smarball (gete keepur)	
4	Obs Var / Dilemendor	
5	Wawancara tidak terdapat	
6	transkrip → Dyranti / Mubir Celi	
7	Kedaki: Baki → Subtane Penghambat	
8	Angka Dulu → Calat	
9	Konflik / Mubir Celi	

Keterangan :

- Lembaran ini mohon di bawa dan ditunjukkan kepada dosen pembimbing saat melakukan perbaikan dan pengesahan berkas proposal / skripsi yang telah direvisi.
- Waktu perbaikan maksimal 1 (satu) bulan, sejak dilakukan ujian.

10. penulisan / uluputo bran
 Landy Landy.
 11. kesmpuan dan sama.

Mengetahui,
 Penguji I

Rahmat Agus Santoso, SE.,MM



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl.Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

Setelah kami teliti perbaikan revisi skripsi :

Nama : Rosyidah Aulan-Nisa'
NIM : 16.314.0154
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Distribusi dan Gangguan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta dalam Menyediakan Air Bersih di Kota Gresik (Cabang Kota)

Kami penguji dapat menyetujui perbaikan revisi skripsi tersebut.

Nama Penguji	Tanda tangan persetujuan penguji	Tanggal Persetujuan
1. Roziana Ainul Hidayati, SE, M.Si 1.		12/8 20
2.		2
3. Rahmat Agus Santoso, SE, MM3		3/8
4. Anita Handayani, S.E., M.S.M. 4		4/8 2020

Catatan
Setiap mahasiswa/wi mengisi rangkap 2 (dua).





PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



BERITA ACARA UJIAN SIDANG SKRIPSI
SEMESTER GENAP 2019 / 2020
Nomer : 461/II.3.UMG/Man/E/2020

Pada hari ini **Rabu**, Tanggal **29 Juli 2020**, pukul **08.30 - 10.00**. Telah dilaksanakan Ujian Sidang Skripsi Pada Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Rosyidah Aulan Nisa'**
NIM : **16 311 0154**
Judul Skripsi : **Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Distribusi dan Gangguan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta dalam Menyediakan Air Bersih di Kota Gresik (Cabang Kota)**

Dosen Pembimbing I : **Roziana Ainul Hidayati, SE.,M.Si**
Dosen Pembimbing II : **-**
Penguji I : **Rahmat Agus Santoso, SE.,MM**
Penguji II : **Anita Handayani, S.E., M.S.M**

No	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tanda Tangan
1	Roziana Ainul Hidayati, SE.,M.Si	Ketua	
2	-	Sekretaris	
3	Rahmat Agus Santoso, SE.,MM	Anggota	
4	Anita Handayani, S.E., M.S.M	Anggota	

Berdasarkan hasil Ujian Sidang Skripsi yang telah dilakukan di depan penguji dinyatakan :
Lulus (Diterima / Diterima dengan Perbaikan) atau Mengulang atau Tidak Lulus*)

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Anita Handayani, SE.,M.S.M

Gresik, 29 Juli 2020,
Ketua Tim Penguji,

Roziana Ainul Hidayati, SE.,M.Si

Catatan :
*) Coret yang tidak perlu



51/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2015
14 November 2015

The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik. 61121 Telp. (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: info@umg.ac.id