

**LAPORAN PELAKSANAAN
PROGRAM MAGANG MANDIRI
SEMESTER 5 TA 2023/2024**

**ANALISIS 5 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PDAM SURYA
SEMBADA KOTA SURABAYA TERKAIT KELUHAN DISTRIBUSI AIR
BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**



Nama : Alfin Bima Maulana
NPM : 21032010158
Dosen Pembimbing : Ir. Rusindiyanto, MT.

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN
PROGRAM MAGANG MANDIRI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

**Analisis 5 Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota
Surabaya Terkait Keluhan Distribusi Air Bersih
Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Semester V Tahun Akademik 2023/2024

Oleh :

Alfin Bima Maulana

21032010158

Disetujui Oleh :

Pembimbing Lapangan

Dosen Pembimbing



Ir. Rusindiyanto, MT.
NIP. 19650225 199203 1 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Ir. Rusindiyanto, MT.
NIP. 19650225 199203 1 001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkah dari karunianya membuat penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan magang. Adanya laporan ini sebagai bentuk pertanggung jawaban atas kegiatan magang yang telah dilaksanakan dan pembuatan laporan ini dibuat berdasar kepada data dari informasi yang telah diperoleh selama pelaksanaan magang, Penulis menyadari bahwa aktivitas ini dapat berjalan dengan baik disebabkan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu saya merasa berkewajiban menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU Selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ir. Rusindiyanto, MT Selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Nur Rahmawati, ST., MT Selaku Koordinator Tim MBKM program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ir. Rusindiyanto, MT selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatian serta kesabarannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama pelaksanaan magang mandiri ini.
6. Ir. Arief Wisnu Cahyono, ST., Selaku Direktur Utama PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
7. Adam Priyambodo, ST Selaku Manajer Senior Pelayanan Wilayah Timur PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
8. Hery Murdianto selaku Manajer Sistem Distribusi Timur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan Magang Mandiri di Bagian Distribusi Timur PDAM Surya Sembada Surabaya.

9. Agus Fauzi selaku Pembimbing Lapangan di bagian Sistem Distribusi Timur yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan Kegiatan Magang Mandiri.
10. Bapak dan Ibu karyawan dari Bagian Sistem Distribusi Timur yaitu: Pak Adi, Pak Reza, Pak Dedi, Pak Eko, Pak Renardi, Pak Roni, Bu Tanty, Bu Ika, Bu Anis, yang telah menerima dan membimbing serta mengarahkan penulis dalam melaksanakan Kegiatan Magang.
11. Kedua orang tua yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan perhatian, dan dukungan baik secara material maupun moral kepada penulis sehingga dapat menjalankan Magang Mandiri sesuai dengan apa yang diharapkan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan, gaya bahasa, informasi dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun agar Laporan Kegiatan Magang ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Demikian penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya, serta meminta maaf apabila ada kesalahan yang kurang berkenan baik disengaja maupun tidak disengaja.

Surabaya, 29 Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Magang Mandiri MBKM	3
1.3 Manfaat Magang Mandiri MBKM	3
1.4 Tujuan Topik Magang Mandiri	4
BAB II LOKASI MAGANG	5
2.1 Profil Perusahaan	5
2.2 Sejarah Perkembangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	6
2.3 Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	5
2.4 Bidang Usaha PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	9
2.5 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	9
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	14
3.1 Posisi Kegiatan Magang	14
3.2 Metodologi Penyelesaian Tugas	20
3.2.1 Waktu dan Tempat	21
3.2.2 Proses Operasi	22
3.3 Pembelajaran Hal Baru	28
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	32
4.1 Kesimpulan	32
4.2 Saran	33
BAB V REFLEKSI DIRI	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profil Perusahaan.....	5
Tabel 2.2 Sejarah Perkembangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gedung PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	5
Gambar 2.2 Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	6
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sistem Distribusi Timur	15
Gambar 3.2 Gambar Operasi.....	22
Gambar 3.3 Alur Pembuatan Surat Perintah Kerja	28