

COVER
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA
DUMAI BERSEMAI

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN
PELANGGAN PADA BAGIAN HUBUNGAN LANGGANAN
(HUBLANG) DI PERUMDAM TIRTA DUMAI BERSEMAI

NURUL RAUDA
5304221490



PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN PUBLIK
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PERUSAHAAN UMUM AIR MINUM TIRTA DUMAI BERSEMAI

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan kerja praktik

NURUL RAUDA
5304221490

Dumai, 30 Juni 2026

Kepala Bagian Umum
Perumdam Tirta Dumai Bersemai



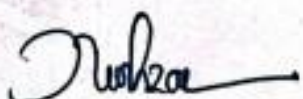
Abdul Haris
NIK: 170114937218025

Pembimbing Kerja Praktik
Prodi Akuntansi Keuangan Publik



Husnul Muttaqin, SE., M.Ak
NIP. 199005232022031010

Disetujui / Disahkan
Ketua Prodi Akuntansi Keuangan Publik



Nurhazana, SE., M.Sc
NIP. 198009152021212011

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL) PERUSAHAAN PERUMDAM TIRTA DUMAI BERSEMAI

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN PADA BAGIAN HUBUNGAN LANGGANAN (HUBLANG) DI PERUMDAM TIRTA DUMAI BERSEMAI

Ditulis Sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian Praktik kerja lapangan

NURUL RAUDA
5304221490

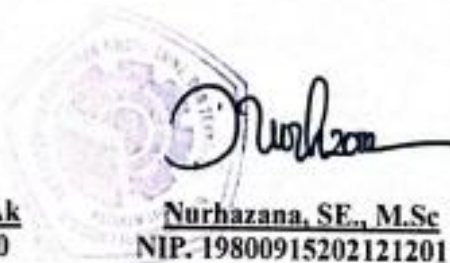
Bengkalis, 14 Juli 2026

Dosen Pembimbing
Program Studi Sarjana Terapan
Akuntansi Keuangan Publik



Husnul Muttaqin, SE., M.Ak
NIP : 199005232022031010

Disetujui/disahkan
Koordinator Program Studi Sarjana
Terapan Akuntansi Keuangan Publik



Nurhazana, SE., M.Sc
NIP. 198009152021212011

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan praktik kerja lapangan dan telah menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan yang penulis lakukan di Perumdam Tirta Dumai Bersemaidi Kota Dumai dengan tepat waktu, yaitu dari tanggal 03 Februari sampai dengan tanggal 30 Juni 2026.

Dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dari berbagai pihak laporan praktik kerja lapangan ini tidak dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu penulis. Pihak-pihak yang terkait antara lain:

1. Bapak Johny Custer, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
2. Bapak Armada, MT, selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Ibu Supriati S.ST., M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Niaga Politeknik Negeri Bengkalis.
4. Ibu Nurhazana, SE., M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Keuangan Publik Politeknik Negeri Bengkalis
5. Bapak Husnul Muttaqin, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Praktik kerja lapangan Program Studi Akuntansi Keuangan Publik.
6. Ibu Endang Sri Wahyuni, SE., M.Ak selaku koordinator Praktik kerja lapangan (PKL) Tahun 2026.
7. Bapak Agus Adnan, S.T selaku Direktur utama Perumdam Tirta Dumai Bersemai
8. Ibu Emilia Rosa, S.E Selaku Kasubbag Hublang Perumdam Tirta Dumai Bersemai.
9. Seluruh karyawan Perumdam Tirta Dumai Bersemai dan terkhusus yang berada di ruangan hublang kakak Mitha, kakak Indri, kakak Ani,

kakak Friska, kakak uci dan kakak Siti yang telah memberikan bimbingan dan banyak pengalaman kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan.

10. Teristimewa Kedua orang tua, Ayah (Alm) M.Ali Khan dan Ibu Jamaliah atas curahan nasihat dan perhatian selama ini, yang selalu setia mendukung penulis selama proses perkuliahan serta doa yang tak pernah henti dicurahkan untuk penulis selama masa hidup.
11. Teman-teman seperjuangan Politeknik Negeri Bengkalis khususnya Program Studi Akuntansi Keuangan Publik Angkatan 22, terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya selama menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini.
12. Terimakasih kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepaskan keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan kp ini sampai selesai.

Selain itu, penulis juga ingin meminta maaf sebesar-besarnya jika penulis telah melakukan kesalahan dan kelalaian, baik dalam perkataan maupun tindakan. Adapun segala kebaikan yang ada pada penulis, semuanya datang dari Allah SWT, karena segala kesempurnaan hanya milik-Nya.

Penulis berharap bahwa apa yang telah disajikan dalam laporan praktik kerja lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga segala upaya ini menjadi ibadah yang bernilai di sisi Allah SWT. *Aamiin Allahumma Aamiin*. Sekian dan terima kasih.

Dumai, 30 Juni

Nurul Rauda
5304221490

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemikiran Praktik Kerja Lapangan (PKL)	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	4
1.2.1 Tujuan Praktik kerja lapangan Kerja Lapangan (PKL).....	4
1.2.2 Manfaat Prakti Kerja Lapangan (PKL)	4
1.3 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	6
1.3.1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan (PKL)	6
1.3.2 <i>Time Schedule</i> Praktik Kerja Lapangan (PKL)	6
1.4 Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	7
BAB 2 GAMBARAN UMUM PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL).8	
2.1 Sejarah Singkat Kantor PDAM Kota Dumai	8
2.2 Makna Logo Perumdam Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai.....	9
2.3 Visi dan Misi Instansi PDAM Kota Dumai.....	10
2.3.1 Visi PDAM Kota Dumai	10
2.3.2 Misi PDAM Kota Dumai	11
2.4 Sturuktur Organisasi	11
2.5 Ruang Lingkup PDAM Kota Dumai	17
BAB 3 DESKRIPSI KEGIATANPRAKTIK KERJA LAPANGAN	20
3.1 Jenis dan Tugas Yang Dilaksanakan Selama Praktik Kerja Lapangan	

(PKL)	20
3.1.1 Agenda Kegiatan Selama Praktik kerja lapangan.....	21
3.1.2 Uraian Kegiatan Selama Melaksanakan Praktik kerja lapangan ..	35
3.2 Target Yang Diharapkan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	39
3.3 Perangkat Lunak Dan Keras Yang Digunakan	40
3.3.1 Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	40
3.3.2 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	42
3.4 Peralatan dan Perlengkapan Yang digunakan	43
3.4.1 Peralatan yang digunakan.....	43
3.4.2 Perlengkapan yang digunakan	45
3.5 Data-Data yang diperlukan.....	47
3.6 Dokumen yang dihasilkan	48
3.7 Kendala Yang Dihadapi dan Solusi Selama Praktik Kerja Lapangan (PKL)	49
3.7.1 Kendala yang dihadapi selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) ..	49
3.7.2 Solusi yang dihadapi selama Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	50
 BAB 4 PEKERJAAN KHUSUS	 51
4.1 Spesifikasi Tugas Yang Dilaksanakan	51
4.2 Target Yang Diharapkan	52
4.3 Data-Data dan Dokumen yang Dihasilkan	53
4.3.1 Data-Data yang Diperlukan	53
4.3.2 Dokumen yang Dihasilkan	53
 BAB 5 PENUTUP	 55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Lokasi PDAM Tirta Dumai Bersemai.....	7
Gambar 2. 1 Kantor PDAM Dumai	8
Gambar 2. 2 Logo PDAM Tirta Dumai Bersemai	10
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi.....	11
Gambar 3. 1 Kwitansi Pendaftaran Sambungan Baru.....	35
Gambar 3. 2 Tagihan Rekening Air di Pass System	36
Gambar 3. 3 mencari data pelanggan di Pass System.....	36
Gambar 3. 4 Rincian Anggaran Biaya (RAB)	37
Gambar 3. 5 Merekap Formulir Pendaftaran Baru.....	37
Gambar 3. 6 Merekap Formulir Pengaduan Pelanggan	38
Gambar 3. 7 Penyusunan Invoice.....	38
Gambar 3. 8 Mengarsipkan Dokumen Administrasi	39
Gambar 3. 9 Aplikasi Pass System	41
Gambar 3. 10 Microsoft Excel	42
Gambar 3. 11 Komputer.....	42
Gambar 3. 12 Laptop.....	43
Gambar 3. 13 Keyboard	44
Gambar 3. 14 Printer	44
Gambar 3. 15 Mouse	44
Gambar 3. 16 Alat Tulis Kantor.....	45
Gambar 3. 17 Map Dokumen Pendaftaran Baru	46
Gambar 3. 18 Stapler.....	46
Gambar 3. 19 Proferator.....	46
Gambar 3. 20 Klip.....	47
Gambar 3. 21 Rekapitulasi data pendaftaran pelanggan baru.....	48
Gambar 3. 22 Rekapitulasi data Pengaduan Pelanggan	49
Gambar 4. 1 Rekapitulasi data pengaduan pelanggan	54
Gambar 4. 2 Rekapitulasi data pendaftaran pelanggan baru.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	6
Tabel 1.2	Jadwal Praktik Kerja Lapangan Perumdam Tirta Dumai Besemai	6
Tabel 1.2	<i>Time Schedule</i> Praktik kerja lapangan.....	6
Tabel 3.1	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-1 Tanggal 03 Februari s/d 06 Februari 2026.....	21
Tabel 3.2	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-2 Tanggal 09 Februari s/d 13 Februari 2026	22
Tabel 3.3	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-3 Tanggal 16 Februari s/d 20 Februari 2026	23
Tabel 3.4	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-4 Tanggal 23 Februari s/d 27 Februari 2026	23
Tabel 3.5	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-5 Tanggal 02 Maret s/d 06 Maret 2026	24
Tabel 3.6	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-6 Tanggal 09 Maret s/d 13 Maret 2026	25
Tabel 3.7	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-7 Tanggal 16 Maret s/d 20 Maret 2026	26
Tabel 3.8	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-8 Tanggal 23 Maret s/d 27 Maret 2026	26
Tabel 3.9	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-9 Tanggal 30 Maret s/d 03 April 2026	27
Tabel 3.10	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-10 Tanggal 06 April s/d 10 April 2026.....	27
Tabel 3.11	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-11 Tanggal 13 April s/d 17 April 2026.....	28
Tabel 3.12	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-12 Tanggal 20 April s/d 24 April 2026.....	28
Tabel 3.13	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-13 Tanggal 27 April s/d 01 Mei 2026.....	29

Tabel 3.14	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-14 Tanggal 04 Mei s/d 08 Mei 2026.....	30
Tabel 3.15	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-15 Tanggal 11 Mei s/d 15 Mei 2026.....	30
Tabel 3.16	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-16 Tanggal 18 Mei s/d 22 Mei 2026.....	31
Tabel 3.17	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-17 Tanggal 25 Mei s/d 29 Mei 2026.....	31
Tabel 3.18	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-18 Tanggal 01 Juni s/d 05 Juni 2026	32
Tabel 3.19	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-19 Tanggal 08 Juni s/d 12 Juni 2026	32
Tabel 3.20	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-20 Tanggal 15 Juni s/d 19 Juni 2026	33
Tabel 3.21	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-21 Tanggal 22 Juni s/d 26 Juni 2026	34
Tabel 3.22	Laporan Kegiatan Praktik kerja lapangan (PKL) Minggu Ke-22 Tanggal 29 Juni s/d 30 Juni 2026	34

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Praktik kerja lapangan	59
Lampiran 2 Surat Penerimaan mahasiswa Praktik kerja lapangan	60
Lampiran 3 Surat Keterangan Praktik kerja lapangan.....	61
Lampiran 4 Lembar Penilaian Praktik kerja lapangan	62
Lampiran 5. Sertifikat Praktik kerja lapangan.....	63
Lampiran 6. Foto Perpisahan Bersama Keluarga Pdam Dumai	64
Lampiran 7 Laporan Kegiatan Harian/Mingguan Praktik kerja.....	65