|  |  |
| --- | --- |
| **LAMPIRAN :** | **KEPUTUSAN DIREKSI PERUMDA** |
|  | **PERUMDA AIR MINUM TIRTA** |
|  | **TAMAN SARI KOTA MADIUN** |
| **NOMOR :** | **690/401.401/…./2025** |
| **TANGGAL :** | **Mei 2025** |

**STANDAR PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA TAMAN SARI**

**KOTA MADIUN**

**1. Standart Pelayanan Pasang Baru**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**. | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | Foto copy KTP |
| 2. | Prosedur | Standart Pelayanan Pasang Baru    KETERANGAN •   1. Pelanggan daftar di bagian Pelayanan Pelanggan; 2. Pelanggan menyerahkan foto copy KTP; 3. Pelanggan menandatangani Surat Permohonan Pelanggan; 4. Pelanggan melakukan pembayaran; 5. Petugas melakukan survey lokasi; 6. Petugas melakukan penyambungan sambungan rumah; dan 7. Sambungan terpasang. |
| 3. | Jangka waktu | 1 —3 hari |
| 4. | Biaya | Rp. 1.000.000,- (standart pemasangan, pipa 4 meter) |
| 5. | Produk layanan | Sambungan rumah |
| 6. | Penanganan  gangguan,  pengaduan,  saran dan masukan | WA : 089603181619  Email:[pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.com](mailto:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.com)  FB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota Madiun  IG : perumdamkotamadiun |

**2. Standar Pelayanan Pembayaran Rekening**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**. | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | Kartu Pelanggan (nosambung) |
| 2. | Prosedur | **Standar Pelayanan**  **Pembayaran Rekening**    KETERANGAN •   1. Pelanggan datang mengambil no. antrian; 2. Pelanggan menunggu no. antrian dipanggil; 3. Pelanggan menyerahkan kartu pelanggan   (nosambung) ke kasir;   1. Pelanggan menerima informasi tagihan; 2. Pelanggan membayar sesuai tagihan rekening; dan 3. Pelanggan menerima Struk tagihan. |
| 3. | Jangka waktu | 5 menit |
| 4. | Biaya | Sesuai rekening masing-masing |
| 5. | Produk layanan | Pembayaran rekening |
| 6. | Penanganan gangguan, pengaduan, saran dan masukan | WA : 089603181619  Email :[pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.com](mailto:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.com)  FB : Perumda Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun  IG : perumdamkotamadiun |

**3. Standar Pelayanan Pengaduan Gangguan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**. | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | Kartu Pelanggan (no sambung) |
| 2. | Prosedur | Standar Pelayanan  Pengaduan Pelanggan    KEFERANGAN :   1. Pelanggan datang di Pelayanan dan Pemasaran; 2. Pelanggan menyampaikan kartu pelanggan dan keluhan / gangguan pelayanan; 3. Pelanggan menerima penjelasan tugas pelayanan dan Pemasaran tenatang keluhan gangguan; dan 4. Petugas melaksanakan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan. |
| 3. | Jangka waktu | 1 hari |
| 4. | Biaya | Gratis |
| 5. | Produk layanan | Pelayaan Gangguan |
| 6. | Penanganan gangguan, pengaduan, saran dan masukan | WA : 089603181619  Email:[pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.com](mailto:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.com)  FB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota Madiun  IG : perumdamkotamadiun |

#### **4. STANDAR PELAYANAN KOREKSI REKENING**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**. | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | 1. Bukti rekening asli 2. Bukti foto meter |
| 2. | Prosedur | Standar Pelayanan Koreksi Rekening    KETERANGAN :   1. Pelanggan membawa rekening asli dan bukti foto meter ke pelayanan dan pernasaran; 2. Pelanggan menerima penjelasan bukti yang dibawa dengan database di Perumda; 3. Petugas menerbitkan lembar koreksi; dan 4. Pelanggan menerima pengembalian selisih pembayaran. |
| 3. | Jangka waktu | 30 menit |
| 4. | Biaya | Gratis |
| 5. | Produk layanan | Koreksi rekening |
| 6. | Penanganan gangguan, pengaduan, saran dan masukan | WA : 089603181619  Email:[pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id](mailto:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id)  FB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota Madiun  IG : perumdamkotamadiun |

##### **5. STANDAR PELAYANAN PENUTUPAN SAMBUNGAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | 1. Kartu Pelanggan (no sambung) 2. Bukti rekening terakhir |
| 2. | Prosedur | Standar Pelayanan  Penutupan Sambungan    KETERANGAN :   1. Pelanggan datang ke bagian pelayanan dan pemasaran; 2. Pelanggan menandatangi surat pemutusan sambungan; dan 3. Petugas melakukan pemutusan. |
| 3. | Jangka waktu | 1 hari |
| 4. | Biaya | Gratis |
| 5. | Produk layanan | Pemutusan sambungan |
| 6. | Penanganangangguan, pengaduan, saran dan masukan | WA : 089603181619  Email:[pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id](mailto:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id)  FB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota Madiun  IG : perumdamkotamadiun |

##### **6. STANDAR PELAYANAN BUKA KEMBALI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | Kartu Pelanggan (no sambung) |
| 2. | Prosedur | Standar Pelayanan  Buka kembali    KETERANGAN :   1. Pelanggan datang ke bagian pelayanan dan pernasaran; 2. Pelanggan membayar rekening pelunasan biaya buka kembali; 3. Pelanggan kembali ke pelayanan & pernasaran membawa bukti pelunasan rekening; dan 4. Petugas melakukan penyambungan kernbali sambungan. |
| 3. | Jangka waktu | 1 hari |
| 4. | Biaya | Sesuai rekening masing-masing |
| 5. | Produk layanan | Buka kembali |
| 6. | Penanganangangguan, pengaduan, saran dan masukan | WA : 089603181619  Email:[pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id](mailto:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id)  FB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota Madiun  IG : perumdamkotamadiun |

**7. STANDAR PINDAH METER**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**. | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | 1. KTP 2. Bukti rekening terakhir |
| 2. | Prosedur | Standar Pelayanan Pindah Meter    **Petugas memindahkan lokasi meter**  KETERANGAN :   1. Pelanggan datang mengisi formulir permohonan pindah meter dibagian pelayanan & pemasaran; 2. Pelanggan membayar biaya pindah meter di bagian kasir; dan 3. Petugas memindahkan lokasi meteran pelanggan. |
| 3. | Jangka waktu | 1 Hari |
| 4. | Biaya | RP. 50.000,- (Biaya Administrasi Pindah Meter) |
| 5. | Produk layanan | Pindah Meter |
| 6. | Penanganan gangguan,pengaduan, saran dan masukan | WA : 089603181619  Email:[pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id](mailto:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id)  FB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota Madiun  IG : perumdamkotamadiun |

**8. STANDAR BALIK NAMA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**. | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | 1. Fotokopi KTP; 2. Fotokopi Sertifikat/surat pengantar RT setempat; 3. Materai Rp. 10.000,-. |
| 2. | Prosedur | Standart Pelayanan Balik Nama  Pßþyanan  KETERANGAN :  Pelanggan datang mengisi permohonan balik nama ke bagian pelayanan & pernasaran; dan |
| 3. | Jangka waktu | 5 menit |
| 4. | Biaya | Gratis |
| 5. | Produk layanan | Balik Nama |
| 6. | Penanganan gangguan, pengaduan, saran dan masukan | WA : 089603181619  Email:[pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id](mailto:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.id)  FB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota Madiun  IG : perumdamkotamadiun |

|  |
| --- |
| **Ditetapkan di : M A D I U N** |
| **Pada TanggaL : Mei 2025** |
|  |
| **DIREKTUR UTAMA**  **PERUMDA AIR MINUM TIRTA TAMAN SARI** |
| **KOTA MADIUN** |
|  |
| **SUYOTO. S.IP** |