|  |  |
| --- | --- |
| **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 BaruKETERANGAN •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. | Penanganangangguan,pengaduan, saran dan masukan | WA : 089603181619Email:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.comFB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota MadiunIG : 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.comFB : Perumda Air Minum Tirta Taman Sari Kota MadiunIG : perumdamkotamadiun |

**3. Standar Pelayanan Pengaduan Gangguan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**. | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | Kartu Pelanggan (no sambung) |
| 2. | Prosedur | Standar PelayananPengaduan PelangganKEFERANGAN :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.comFB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota MadiunIG : perumdamkotamadiun |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**. | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | 1. Bukti rekening asli
2. Bukti foto meter
 |
| 2. | Prosedur | Standar Pelayanan Koreksi RekeningKETERANGAN :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 : 089603181619Email:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.idFB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota MadiunIG : perumdamkotamadiun |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Komponen** |  **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | 1. Kartu Pelanggan (no sambung)
2. Bukti rekening terakhir
 |
| 2. | Prosedur | Standar PelayananPenutupan SambunganKETERANGAN :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 : 089603181619Email:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.idFB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota MadiunIG : perumdamkotamadiun |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan | Kartu Pelanggan (no sambung) |
| 2. | Prosedur | Standar PelayananBuka kembaliKETERANGAN :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 : 089603181619Email:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.idFB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota MadiunIG : 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 : 089603181619Email:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.idFB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota MadiunIG : 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 NamaPßþyananKETERANGAN :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 : 089603181619Email:pengaduanpdamkotamadiun@yahoo.co.idFB : Perumda Air Minum Tirta Sari Kota MadiunIG : 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** |