



PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

JALAN TIRTA KENCANA NO. 1 SAMARINDA

☎0541 - 2088100 E-mail : smd@perumdamtirtakencana.id

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

NOMOR : 690/95-03/II/2022

T E N T A N G

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA
KOTA SAMARINDA**

DIREKTUR UTAMA PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Direksi.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 10 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;
10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor: 06 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik Kota Samarinda;
11. Peraturan Direksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Nomor: 690/640-18/VIII/2020 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda;
12. Surat Keputusan Direktur Utama Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Nomor : 690/03-01/XI/2021 Tahun 2021 Tentang Biaya Pelayanan Pelanggan.
13. Surat Keputusan Direksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Nomor : 690/41-02/VIII/2021 tanggal 18 Agustus 2021, Tentang Penetapan Kembali Penanganan Tunggakan Pelanggan, Larangan-larangan, Biaya-biaya Diluar Ketentuan Harga Air dan Denda, Sanksi-sanksi Kepada Pelanggan dan Pelanggaran Ketentuan Lainnya serta Pemberian Bonus Terhadap Penemuan Laporan Penyambungan Di Luar Prosedur.
14. Sesuai Anggaran Pendapatan dan Biaya Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda Tahun 2022 Nomor : 690/33-02/X/2021 Tanggal 18 Oktober 2021.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Pertama : Mencabut Surat Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda Nomor: 690/790-22/V/Peg-2019 Tanggal 17 Mei 2019 Tentang Standar Pelayanan Publik PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.
- Kedua : Jenis - jenis Standar Pelayanan Publik Perumdam Tirta Kencana Tirta Kencana Kota Samarinda (data terlampir).
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan segera diadakan perbaikan dan pembetulan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Samarinda

Pada tanggal : 21 Februari 2022

DIREKTUR UTAMA,



NOR WAHID HASYIM, ST., MM

Tembusan Kepada Yth :

1. Dewan Pengawas Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda;
2. Direktur Umum Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda;
3. Direktur Teknik Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda;
4. Manajer SPI Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda;
5. Manajer Keuangan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda;
6. Arsip



STANDAR PELAYANAN

PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

(lampiran SK Direksi No : 690/95-03/II/2022)



PERUMDAM TIRTA KENCANA
KOTA SAMARINDA

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
1	KUALITAS AIR	Standar kualitas air minum di unit produksi sesuai Permenkes 492 Tahun 2010 tentang Kualitas Air Minum, namun dikarenakan ada beberapa jaringan perpipaan yang sudah melampaui usia teknis, pipa bocor, maka pemakaian air minum harus dilakukan pengolahan terlebih dahulu di rumah dengan cara dimasak terlebih dahulu.	<ol style="list-style-type: none">1. Air diambil di IPA dan jaringan distribusi (pelanggan) dengan perhitungan banyaknya sample adalah per 10.000 pelanggan (sesuai Permenkes 736 Tahun 2010 ttg Tata Laksana Pengawasan Air Minum)2. Pengawasan kualitas air dilaksanakan oleh Divisi Laboratorium Induk.3. Pengambilan Sample secara rutin setiap bulan dan atau atas permintaan dari laporan pengaduan pelanggan.4. Hasil pemeriksaan kualitas air dituangkan dalam Laporan Bulanan, dan khusus atas permintaan/ pengaduan pelanggan disampaikan langsung kepada pelanggan.	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan air atas laporan pengaduan pelanggan tidak dikenakan biaya.2. Pemeriksaan uji kualitas air diluar hasil pengolahan Perumdam dikenakan biaya Setiap contoh air 5 (lima) liter air Rp. 150.000,-	2 (dua) hari kerja sejak sample diambil oleh petugas laboratorium.	Air memenuhi standar kualitas yang dipersyaratkan.	Contact Center (0541-2088100) , Customer Service (Wilayah I Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV) dan Petugas Laboratorium

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
2	KONTINUITAS (JAM PENGALIRAN AIR)	<p>Pelayanan aliran ke pelanggan bervariasi di setiap wilayah pelayanan:</p> <p>1. Unit Pelayanan Wilayah I : Wilayah Pengaliran Jalur Jl. Girirejo, Alam Segar, Perjuangan, Pramuka, Pelayaran, Wahid Hasyim (sebagian), Batu Cermin, Suwandi, Bayur, Solong Durian, Padat Karya, Sentosa Dalam : rata-rata < 24 jam/hari</p> <p>2. Unit Pelayanan Wilayah II : Wilayah Pengaliran Jalur Jl. Kebon Agung, Di Panjaitan, Bugis, Damanhuri, Rajawali Dalam, Merdeka Dalam IV dan V, Biawan, Rumbia, Damai, Proklamasi, Suksesti (sebagian), Perjuangan, Handil Kopi (sebagian), Pelita III – VII, Padat Karya, : rata-rata < 24 jam/hari</p> <p>3. Unit Pelayanan Wilayah III : Wilayah Pengaliran Jalur Jl. Kp Pinang, AW. Syahrani Gg IIIB, Kahoi (sebagian), Revolusi (sebagian), Palbesi, Flamboyan, Latsitarda (sebagian), Bukit Pinang, Jl Ir Sutami (Gg Pusaka, Gg Subur) : rata-rata < 24 jam/hari</p> <p>4. Unit Pelayanan Wilayah IV : Wilayah Pengaliran Jalur Mangkujenang (sebagian), Trikora, Parikesit I, II, Barito, Bantuas : rata-rata < 24 jam/hari</p>	<p>Personel Distribusi masing-masing wilayah mengatur dan mengevaluasi secara rutin tekanan aliran air yang belum mencapai jam pelayanan 24 jam/hari.</p>	Tidak ada biaya (Rp.0).	Setiap hari	Suplay air sesuai jam layanan.	Contact Center (0541-2088100) Customer Service (Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV), dan Petugas Piket Distribusi Unit Pelayanan : I, II, III (0811580103) Pelayanan IV (082352420100)

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
3	TEKANAN RATA-RATA AIR DI JARINGAN	Tekanan air tidak merata, bergantung pada jam pemakaian. Rata-rata 0,5 Bar / atm pada siang hari Rata-rata 1.5 Bar / atm pada malam hari	Petugas Distribusi mengukur tekanan aliran air secara rutin dengan menggunakan alat ukur berupa manometer <i>mobile</i> dan manometer permanen di setiap jaringan pipa distribusi.	Tidak ada biaya (Rp.0).	Setiap hari	Tekanan air tergantung jam pemakaian	Contact Center (0541-2088100) Customer Service (Wilayah I Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV) , dan Petugas Piket Distribusi Unit Pelayanan : I, II, III (0811580103) Pelayanan IV (08235242010)

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
4	PEMASANGAN SAMBUNGAN BARU a) ADA PIPA SEKUNDER	<ol style="list-style-type: none"> Persyaratan Teknis : <ol style="list-style-type: none"> Memiliki tempat tinggal Tanah kosong (Siap Bangun) Tekanan air cukup Persyaratan Umum : <ol style="list-style-type: none"> Formulir Isian Asli sebanyak 1 (satu) lembar Foto Copy KTP sebanyak 1 (satu) lembar Foto Depan /Lokasi Rumah sebanyak 1 (satu) lembar Lokasi Rumah sebanyak 1 (satu) lembar Foto copy Rekening Air Tetangga terdekat. Materai Rp.10.000,- disurat pernyataan Surat PBB & Resi pembayaran sesuai nama pemohon (untuk pengurusan PBB disertai keterangan tanda terima dari Kantor PBB) 	<ol style="list-style-type: none"> Calon Pelanggan datang ke CS dan mengambil Nomor Antrian dan mendapatkan formulir. Calon Pelanggan Menunggu dan mengisi formulir. CS memanggil Nomor antrian dan menyerahkan Formulir yang telah diisi lengkap dan dokumen persyaratan lainnya yang dinyatakan lengkap dengan bukti tanda terima berkas permohonan. Data Calon Pelanggan diinput dalam database. Petugas Survey melakukan survey Calon Pelanggan. Calon Pelanggan menerima info atau notifikasi pemasangan baru. Calon Pelanggan melaksanakan pembayaran dan menerima kwitansi Sambungan Baru (SR). Instalatur memasang water meter yang dilengkapi dengan barcode. 	SK Dirut No : 690/03-01/XI/2021 Ttg Biaya Pelayanan Pelanggan : <ol style="list-style-type: none"> Golongan I (Sosial /SS) Rp. 2.340.000,- Golongan II (D1 dan D2) Rp 2.520.000,- Golongan III (D3) Rp.2.960.000,- Golongan IV (P1 dan P2) Rp 3.390.000,- Golongan V (P3 dan P4) Rp 3.730.000,- Golongan VI (Kesepakatan Khusus) biaya SR dihitung sesuai kondisi dilapangan 	Proses Administrasi : 5 (lima) hari kerja Sejak Pengembalian formulir SR. Proses Teknis Pemasangan Water Meter : 2 (dua) hari sejak pembayaran SR (kondisi kesediaan Water Meter Di gudang)	Water Meter Terpasang sesuai barcode	Customer Service (Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV)
	b) TIDAK ADA PIPA SEKUNDER	<ol style="list-style-type: none"> Persyaratan Teknis : <ol style="list-style-type: none"> Memiliki tempat tinggal Tanah kosong (siap bangun) Tekanan air cukup Persyaratan Umum : <ol style="list-style-type: none"> Formulir isian asli sebanyak 1 (satu)lembar Foto copy KTP sebanyak 1 (satu) lembar ; Foto depan /lokasi rumah sebanyak 1 (satu) lembar. Asli gambar lokasi rumah sebanyak 1 (satu) lembar Foto copy rekening air tetangga terdekat sebanyak 1 (satu) lembar. Materai Rp.10.000,- disurat pernyataan Surat PBB & Resi pembayaran sesuai nama pemohon (untuk pengurusan PBB disertai keterangan tanda terima dari Kantor PBB) 	<ol style="list-style-type: none"> Calon Pelanggan datang ke CS dan mengambil nomor antrian dan mendapatkan formulir. Calon Pelanggan menunggu dan mengisi formulir. CS memanggil nomor antrian dan menyerahkan formulir yang telah diisi lengkap dan dokumen persyaratan lainnya yang dinyatakan lengkap dengan bukti tanda terima berkas permohonan. Data Calon Pelanggan diinput dalam database. Petugas Survey melakukan survey Calon Pelanggan dan mengajukan Surat Telaahan Untuk Pipa Sekunder melalui Kepala Unit Pelayanan Wilayah diteruskan ke Direktur Teknik Perumdam Surat Permohonan Sekunder diteruskan ke Bagian Perencanaan Teknik untuk dibuat RAB setelah disahkan oleh Direktur Teknik dikembalikan ke UPW. Calon Pelanggan menerima info atau notifikasi pemasangan baru dan RAB Pipa Sekunder. Calon Pelanggan melaksanakan pembayaran biaya pipa sekunder dan menerima kwitansi pembayaran pipa sekunder. Instalatur memasang pipa sekunder. 	<ul style="list-style-type: none"> RAB Pipa Sekunder sesuai dengan surveyor lapangan dan kondisi rumah calon pelanggan (sesuai standar Perumdam Kota Samarinda) 	Proses Administrasi 5 (lima) hari kerja sampai selesainya RAB pipa sekunder di Bagian Perencanaan. Proses Teknis : 10 (sepuluh) hari sejak pembayaran RAB Pipa Sekunder.	Pipa Sekunder terpasang dan Water Meter Calon Pelanggan terpasang	Customer Service (Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV)

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
5	PERBAIKAN WATER METER a) TEST METER	<p>1. Persyaratan Teknis : Pelanggan merasa tidak sesuai dengan kubikasi pemakaian air.</p> <p>2. Persyaratan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> Formtest meter dari Divisi Pembaca Meter Wilayah Mengisi formulir Service Test Meter Memberikan denah atau sket lokasi rumah dan No. HP aktif. Melampirkan nomor rekening. Melunasi pembayaran rekening air bulan berjalan. 	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan datang langsung ke UPW atau Divisi Pembaca Meter untuk mendapatkan form pengantar test meter. Pelanggan mengisi blangko service meter (test meter) sesuai arahan CS Pelayanan UPW. CS Pelayanan UPW memeriksa kelengkapan berkas Pelanggan dan menyerahkan berkas blangko salinan service meter. Data Pelanggan service meter di input dalam Database. Pelanggan membayar biaya service test meter ke loket. CS Pelayanan UPW mengantarkan berkas service test meter ke Divisi Meter Segel untuk diproses lebih lanjut. Petugas meter segel mengganti water meter lama dan memasang Water Meter baru. Hasil Kalibrasi test meter dari Divisi meter segel akan dikembalikan ke UPW. 	Biaya Test Water Meter berdasarkan SK Direksi No : 690/03-01/XI/2021 Tentang Biaya Pelayanan Pelanggan (Terlampir)	7 (tujuh) hari kondisi kesediaan water meter)	Water meter baru terpasang	Customer Service (Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV)
	b) PENGGANTIAN WATER METER HILANG ATAU RUSAK	<p>1. Persyaratan Teknis : Water meter pelanggan Hilang atau kaca water meter pecah.</p> <p>2. Persyaratan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> Form pengantar dari Divisi pembaca meter kondisi water meter rusak atau hilang. Mengisi Formulir Service Ganti Meter Memberikan denah atau Sket lokasi rumah dan No. HP aktif Melampirkan nomor rekening. 	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan datang langsung ke UPW atau Divisi Pembaca Meter untuk mendapatkan form pengantar service (ganti meter). Pelanggan mengisi blangko service meter (ganti meter) sesuai arahan CS Pelayanan UPW. CS Pelayanan UPW memeriksa kelengkapan berkas Pelanggan dan menyerahkan berkas blangko salinan service ganti meter. Data Pelanggan meter di input dalam Database. Pelanggan membayar biaya Service Ganti Meter ke loket. CS Pelayanan UPW mengantarkan berkas service test meter ke Divisi Meter Segel untuk diproses lebih lanjut. Petugas meter segel mengganti water meter lama dan memasang Water Meter baru. 	Biaya Test Water Meter berdasarkan SK Direksi No : 690/03-01/XI/2021 Tentang Biaya Pelayanan Pelanggan (Terlampir)	5 (Lima) hari kerjasejak permohonan di terima	Water Meter terpasang sesuai barcode	Customer Service (Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV)

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
	c) WATER METER MACET	<p>1. Persyaratan Teknis : Water meter pelanggan dalam kondisi macet.</p> <p>2. Persyaratan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> Form pengantar dari Divisi pembaca meter dan kondisi water meter macet. Mengisi Formulir Service Meter (meteran macet) Memberikan denah atau Sket lokasi rumah dan No. HP (aktif) Melampirkan nomor rekening. 	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan datang langsung ke UPW atau Divisi Pembaca Meter untuk mendapatkan form service meter (meteran macet). Pelanggan mengisi blangko service meter (meter macet) sesuai arahan CS Pelayanan UPW. CS Pelayanan UPW memeriksa kelengkapan berkas Pelanggan dan menyerahkan berkas blangko salinan service meter (meteran macet). Data Pelanggan service meter di input dalam Database. Pelanggan tidak dikenakan biaya penggantian water meter atau gratis. CS Pelayanan UPW mengantarkan berkas service test meter ke Divisi Meter Segel untuk diproses lebih lanjut. Petugas Meter Segel mengganti water meter macet dan memasang water meter baru. 	Tidak ada biaya (Rp.0).	5 (Lima) hari kondisi sejak permohonan diterima.	Water Meter terpasang sesuai barcode	Customer Service (Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV)
	d) WATER METER EX KEBAKARAN	<p>1. Persyaratan Teknis : Water meter ex kebakaran</p> <p>2. Persyaratan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> Melengkapi dan membawa Surat Keterangan Kebakaran dari RT setempat Asli atau Foto Copy. Mengisi Formulir Service ex kebakaran Memberikan denah atau Sket lokasi rumah. Melampirkan nomor rekening Foto copi KTP 1(satu) lembar 	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan datang langsung ke UPW untuk mendapatkan blangko service ex Kebakaran Pelanggan mengisi blangko service ex kebakaran sesuai arahan CS Pelayanan UPW. CS Pelayanan UPW memeriksa kelengkapan berkas Pelanggan dan menyerahkan berkas blangko salinan ex. Kebakaran. Data Pelanggan ex kebakaran di input dalam Database. Pelanggan tidak dikenakan biaya ex kebakaran (Gratis). Divisi Distribusi masing-masing wilayah mengambil blangko ex kebakaran untuk diproses lebih lanjut. Divisi Distribusi mengambil Water meter di Bagian Meter Segel dan memasang di lokasi rumah pelanggan. 	Tidak ada biaya (Rp.0).	5 (lima) hari kerjasejak permohonan diterima	Water Meter Terpasang sesuai barcode	Customer Service (Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV)

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
	e) PEMINDAHAN WATER METER	<p>1. Persyaratan Teknis :</p> <p>a. Water meter jauh dari rumah pelanggan atau kondisi tertimbun akibat renovasi rumah.</p> <p>b. Water Meter tidak berada pada kondisi standar (dalam parit, bawah kolong rumah,dll)</p> <p>2. Persyaratan Umum :</p> <p>a. Mengisi Formulir Service Meter (pemindahan water meter)</p> <p>b. Memberikan denah atau Sket lokasi rumah dan No. HP (aktif)</p> <p>c. Melampirkan nomor rekening.</p>	<p>1. Pelanggan dan Pembaca Meter datang ke Customer Service dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan.</p> <p>2. Form Service diberikan ke Divisi Distribusi untuk ditindaklanjuti, jika water meter masih dalam kondisi baik langsung dipindahkan, tapi jika dalam kondisi rusak maka akan ada penggantian terlebih dahulu baru kemudian dipindahkan.</p> <p>3. Hasil kegiatan ditembuskan ke Pembaca Meter dan GIS.</p>	<p>1. Paket sambungan rumah menggeser water Meter di lokasi yang sama Rp. 293.700,-</p> <p>2. Pemindahan water meter dari depan gang ke depan rumah pelanggan dengan merubah interkoneksi (rehab darurat program Perumdam) Rp. 908.600,-</p> <p>3. Pemindahan water meter dari alamat berbeda (dalam 1 unit pelayanan atau lintas unit pelayanan) Rp.1.012.000,-</p>	5 (lima) hari kerjasejak permohonan diterima	Water Meter Terpasang sesuai barcode	Customer Service (Wilayah I Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV)

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
6	BALIK NAMA REKENING AIR	<p>1. Persyaratan Teknis :</p> <p>a.. Memiliki tempat tinggal sesuai akte atau sertifikat tanah pelanggan atau bukti perubahan pemilik rumah.</p> <p>b. Water meter ada.</p> <p>2. Persyaratan Umum :</p> <p>a. Akte jual beli rumah atau sertifikat tanah atau hibah</p> <p>b. Pelunasan Rekening air terakhir (tidak ada tunggakan)</p> <p>c. Foto kopi KTP pihak pertama dan pihak kedua.</p> <p>d. Tanda tangan KTP pihak I dan KTP pihak II.</p> <p>e. Pengesahan dan tandatangan Ketua RT setempat (domisili rumah pelanggan).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan datang langsung ke UPW untuk mendapatkan blangko balik nama. 2. Pelanggan mengisi blangko balik nama sesuai arahan CS Pelayanan UPW. 3. CS Pelayanan UPW memeriksa kelengkapan berkas Pelanggan dan menyerahkan berkas blangko salinan balik nama dan dibawa pulang untuk minta tanda tangan dari pihak KTP I dan Ketua RT setempat. 4. Data Pelanggan balik nama di input dalam Database. 5. Kepala Unit UPW mengesahkan perubahan balik nama rekening air. 6. Untuk proses balik nama dapat dilaksanakan pada tanggal 1 s/d 20 hari kerja. 7. Pelanggan membayar biaya balik nama ke loket dan menerima kwitansi perubahan nama rekening air. 	Biaya balik nama rekening air Rp.55.000,-	40 (empat puluh) menit	Kwitansi rekening air berubah nama	Customer Service (Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV)
7	PELUNASAN DAN PENYELESAIAN TUNGGAKAN	<p>Persyaratan Umum :</p> <p>a. Foto angka water meter di rumah dan dicatat angka meteran terakhir.</p> <p>b. Mengisi surat perjanjian pembayaran angsuran penyelesaian tunggakan sesuai dengan batas waktu yang telah disepakati.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan datang langsung ke Divisi Pemutusan di UPW setempat untuk mendapatkan surat perjanjian pembayaran angsuran. 2. Mengisi surat perjanjian pembayaran angsuran cicilan tunggakan sesuai dengan batas waktu yang telah disepakati. 3. Divisi Pemutusan dan Tunggakan menerima bukti foto angka meteran pelanggan dan angka catatan Petugas Pembaca Meter untuk dikroscek. 4. Surat Perjanjian Pelunasan penyelesaian tunggakan diserahkan ke Pelanggan dan meminta tanda terima. 5. Pelanggan bulan depan membayar angsuran tunggakan dan pembayaran rekening air bulan berjalan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. 	Biaya atau pelunasan penyelesaian tunggakan sesuai dengan perjanjian	60 (enam puluh) menit	Surat Perjanjian Angsuran Pembayaran	Divisi Kepatuhan Pelanggan Wilayah

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
8	REVISI KESALAHAN PENCATATAN ANGKA METER	<p>Persyaratan Umum :</p> <p>a. Foto angka water meter di rumah dan dicatat angka meteran terakhir.</p> <p>b. Kwitansi rekening pembayaran bulan terakhir.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan datang langsung ke Divisi Meter dan Pelayanan Wilayah di UPW setempat untuk mendapatkan form revisi kesalahan pencatatan angka meter. 2. Pelanggan memberikan bukti foto angka water meter dan pembayaran pelunasan rekening pembayaran bulan terakhir. 3. Divisi Meter dan Pelayanan Wilayah mencocokkan bukti foto angka meteran pelanggan, angka catatan petugas pembaca dan pembayaran pelunasan rekening pembayaran bulan terakhir. 4. Divisi Meter dan Pelayanan Wilayah membuat form revisi angka meteran sesuai dengan foto angka meter. 5. Pelanggan melakukan pembayaran diloket dengan membawa form revisi. 	Tidak ada biaya (Rp.0).	22 (dua puluh dua) menit	Kwitansi perubahan angka meter	Divisi Meter dan Pelayanan Wilayah UPW atau Divisi Rekening
9	PENGADUAN GANGGUAN LAYANAN	<p>Persyaratan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan datang langsung ke Unit Pelayanan Wilayah : <ol style="list-style-type: none"> a. Melaporkan lokasi gangguan distribusi (alamat atau jalan) b. Nomor HP (aktif) yang dapat dihubungi dan nama pelapor. 	<p>A. Pelanggan datang langsung ke Unit Pelayanan Wilayah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan atau Pelapor datang langsung ke Divisi Transmisi Distribusi dan Kebocoran Wilayah setempat untuk melaporkan gangguan distribusi. 2. Pelanggan atau Pelapor menyampaikan keluhan dengan menyebutkan identitas diri dan jenis pengaduan kepada petugas Customer service atau Petugas Administrasi Divisi Transmisi Distribusi dan Kebocoran Wilayah setempat dan mengisi formulir pengaduan atau blangko service. 3. Costumor Service atau petugas administrasi Distribusi mencatat , melengkapi data dan mengklarifikasi apabila kebocoran menyangkut pipa persil atau pipa yang menuju sesudah water meter maka biaya dibebankan kepada pelanggan contoh : pengadaan Stop Kran, Kran Air, Pipa persil, meter air, box meter. Bila penanganan kebocoran menyangkut 	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya perbaikan instalasi pipa sesudah water meter dibebankan ke pelanggan. • Biaya perbaikan instalasi sebelum water meter dibebankan ke Perumdam Tidak ada biaya (Rp.0). 	<p>Proses administrasi : 5 (lima) menit laporan pengaduan masuk</p> <p>Proses Teknis : 1 (satu) hari setelah laporan pengaduan gangguan Distribusi masuk ke petugas administrasi.</p>	Air mengalir	<p>Divisi Transmisi Distribusi dan Kebocoran wilayah</p> <p>No. HP Pengaduan Distribusi (Wilayah I, II, III) : <u>0811580103</u></p> <p>No. HP Pengaduan Distribusi wilayah IV Samarinda Seberang :</p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
		<p>2. Pelanggan melaporkan pengaduan melalui Via Telepon ke Unit Pelayanan Wilayah :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menjelaskan lokasi gangguan distribusi (alamat atau jalan) b. Nomor HP (aktif) yang dapat dihubungi dan nama pelapor. 	<p>instalasi persil sebelum water meter maka biaya ditanggung oleh PERUMDAM</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Customer Service menyalin pengaduan tersebut dalam buku pengaduan dan segera melakukan koordinasi dengan Kepala Unit Pelayanan Wilayah, Kasi Transmisi dan Distribusi Wilayah dan Staf petugas terkait untuk menindaklanjuti pengaduan di lapangan. 5. Setelah dicek petugas lapangan dan ditindak lanjuti maka hasil tindak lanjut dilapangan dilaporkan kembali ke petugas administrasi atau CS untuk evaluasi laporan. <p>B. Pelanggan melaporkan pengaduan melalui Via Telepon ke Unit Pelayanan Wilayah.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor menyampaikan laporan gangguan distribusi lewat telepon dengan menyebutkan identitas diri ke nomor pengaduan Divisi Transmisi dan Distribusi. 2. Costumor Service atau petugas administrasi Distribusi mencatat, melengkapi data dan mengklarifikasi apabila kebocoran menyangkut pipa persil sesudah water meter maka biaya dibebankan kepada pelanggan contoh : pengadaan Stop Kran, Kran Air, Pipa persil, meter air, box meter. Bila penanganan kebocoran menyangkut instalasi persil sebelum water meter maka biaya ditanggung oleh PERUMDAM 3. Customer Service atau petugas administrasi Distribusi menyalin pengaduan tersebut dalam buku pengaduan dan segera melakukan koordinasi dengan Kepala Unit Pelayanan Wilayah, Kasi Transmisi dan Distribusi Wilayah dan Staf petugas terkait untuk menindaklanjuti pengaduan di lapangan. 				082352420100

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
10	KOMPENSASSI ATAS GANGGUAN PELAYANAN	<p>Persyaratan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tercatat sebagai pelanggan aktif yang dibuktikan dengan nomor pelanggan di <i>billing system</i>. 2. Tidak memiliki tunggakan tagihan air > 1 bulan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengadukan jenis gangguan pelayanan yang diterima dengan melengkapi persyaratan umum dan menyampaikan ke Customer Service di masing-masing Unit Pelayanan Wilayah. 2. Pengaduan pelanggan diberi kompensasi setelah memenuhi semua syarat dan peraturan yang berlaku. 	Tidak dikenakan biaya	7 hari kerja	Pemenuhan hak pelanggan	Customer Service (Wilayah I Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV), Divisi Hukum dan Keamanan
11	PEMUTUSAN & PENYAMBUNGAN KEMBALI	<p>Persyaratan Teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tercatat sebagai pelanggan/memiliki nomor pelanggan 2. Memiliki Water Meter <p>Persyaratan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan yang memiliki tunggakan ≥ 2 bulan berdasarkan data pada <i>billing system</i>. 2. Atas permintaan pelanggan 	<p>a) Pemutusan karena Tunggakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Divisi Rekening dan Piutang menyusun data pelanggan yang menunggak selama ≥ 2 bulan dan menyerahkan data pelanggan ke Administrasi Pemutusan. 2. Administrasi Pemutusan menerima data pelanggan yang menunggak selama ≥ 2 bulan dan melakukan verifikasi tagihan dari Divisi Rekening. 3. Administrasi Pemutusan mencetak memo pemutusan dan Asmen Kepatuhan Pelanggan Wilayah mengecek jumlah tunggakan/tagihan rekening air kosong/bolong dan menimbulkan jumlah tagihan selanjutnya dan meneruskan memo pemutusan kepada Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan. 4. Asmen Kepatuhan Pelanggan Wilayah memberikan surat perintah pemutusan dan memo kepada Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan untuk melakukan pemutusan. 5. Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan ke lapangan untuk melakukan pemutusan berdasarkan surat perintah. 6. Jika Pelanggan tidak membayar tunggakan, Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan melakukan pemutusan tetapi apabila pelanggan membayar maka Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan tidak melakukan pemutusan. 	<ol style="list-style-type: none"> a. Untuk Pemutusan tidak dikenakan biaya (Rp.0) b. Penyambungan Kembali (sesuai de c. Biaya penyambungan kembali atas permintaan pelanggan Rp. 110.000,- 	2 hari kerja	Terputusnya dan tersambungnnya kembali sambungan air ke pelanggan	Contact Center Unit Pelayanan : Wilayah I Wilayah II, Wilayah III, Wilayah IV Bagian Hubungan Langganan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
			<p>b) Penyambungan Kembali adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan melunasi tunggakan ke loket. 2. Loket memberikan kwitansi arsip biaya buka tunggakan ke Divisi Kepatuhan Pelanggan Wilayah. 3. Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan ke lapangan untuk menyambung kembali water meter yang disegel, diputus persil atau putus taping. <p>c) Pemutusan Karena Permintaan Pelanggan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan datang ke UPW membawa surat permohonan minta putus permanen (tanpa ada piutang) ke Customer Servis. 2. Customer Servis dan Administrasi Pemutusan memberikan surat permohonan pelanggan putus permanen ke Asmen Kepatuhan Wilayah 3. Asmen Kepatuhan Pelanggan Wilayah mengkoscek Jika pelanggan ada tunggakan maka pelanggan harus melakukan pembayaran pelunasan di loket dan dilaksanakan pemutusan sementara, dan jika telah tidak ada tunggakan maka dilaksanakan pemutusan permanen sesuai dengan permintaan pelanggan. 4. Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan ke lokasi pelanggan untuk memutus sambungan air secara permanen. 5. Surat persetujuan permohonan pemutusan permanen atas permintaan pelanggan ditembuskan ke Divisi Rekening dan Divisi Meter dan Pelayanan Wilayah 				

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
12	LARANGAN DAN SANKSI	<p>Persyaratan Teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tercatat sebagai pelanggan/memiliki nomor pelanggan 2. Memiliki Water Meter 	<p>a. Pelanggan dilarang untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjual air kepada orang lain kecuali bagi langganan sebagai ijin hydran umum. 2. Merusak atau mengadakan usaha – usaha sedemikian rupa sehingga mempengaruhi jalannya meteran air. 3. Merusak, memotong, merubah saluran dinas sedemikian rupa sehingga jalannya air tidak lagi melalui meteran air dimana hal ini berarti pencurian air. 4. Memutuskan segel dan merusak alat – alat pengaman water meter. 5. Mengadakan perubahan instalasi tanpa sepengetahuan PERUMDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. 6. Melakukan pelanggaran atau perbuatan lain yang dapat merugikan PERUMDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. 7. Menyambung kembali saluran meter air tanpa seizin PERUMDAM setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PERUMDAM; 8. Mengambil air Minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan/atau mengambil air Minum sebelum meter air; 9. Menggunakan pompa hisaplansung dari pipa sebelum meter air dan/atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan PERUMDAM; 10. Melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumber daya air dan sarana atau prasarana PERUMDAM, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air, atau mengakibatkan pencernaan air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian; 11. Melakukan kegiatan disekitar sumber air yang mengakibatkan kerugian terhadap PERUMDAM dan yang merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian; 12. Menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan PERUMDAM diluar 	Tidak ada biaya (Rp.0)	-	Larangan & Sanksi	Dept. SPI, Dept. Pengendalian Kehilangan Air, Dept. Hubungan Langganan Dan Unit Pelayanan Wilayah.

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
			<p>kepentingan PERUMDAM.</p> <p>b. Pelanggan dapat dikenakan sanksi berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sambungan atas air akan ditutup untuk sementara atau selamanya. 2. Semua pelanggaran dapat dituntut berdasarkan K.U.H.P. bilamana perlu. 3. PERUMDAM dapat menuntut ganti rugi sesuai peraturan yang berlaku. <p>c. Apabila pelanggan belum melunasi seluruh kewajiban dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemutusan sambungan air Minum sebagaimana dimaksud ayat (2), maka PERUMDAM akan melakukan pemutusan Kontrak secara sepihak tanpa adanya tuntutan apapun dari pelanggan.</p> <p>d. Ketentuan tentang denda keterlambatan, denda pelanggaran, pemutusan sambungan air Minum sampai dengan pemutusan Kontrak sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diinformasikan oleh PERUMDAM kepada pelanggan pada saat penandatanganan Kontrak sehingga dalam pengenaan sanksi dapat dilakukan secara sepihak oleh PERUMDAM tanpa pemberitahuan atau peringatan terlebih dahulu kepada pelanggan.</p> <p>e. Dengan adanya pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mengurangi kewajiban pelanggan, ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan kepada PERUMDAM; 2. Tidak dapat mengurangi hak pelanggan untuk dapat kembali berlangganan sambungan air Minum dengan PERUMDAM apabila telah melunasi seluruh tunggakan beserta denda apabila ada. 				

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
13	INFORMASI PERUBAHAN TARIF DAN INFORMASI TARIF	<p>Muatan isi informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar kenaikan tarif PERUMDAM 2. Alasan kenaikan tarif 3. Pemberlakuan tanggal kenaikan tarif 4. Besaran tarif dan golongan yang mengalami kenaikan. <p>Persyaratan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Walikota tentang Tarif 2. Tercatat sebagai pelanggan/memiliki nomor pelanggan 3. Memiliki Water Meter 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelum kenaikan tarif PERUMDAM melakukan sosialisai kepada masyarakat melalui ikatan forum pelanggan (IFP). 2. Sesudah Kenaikan tarif PERUMDAM Melakukan sosialisasi dengan media cetak : Sticker, spanduk dan Banner <ol style="list-style-type: none"> a. Tarif Air Minum ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota yang dibagi menurut klasifikasi golongan pelanggan PERUMDAM; b. Tagihan rekening Air Minum setiap bulannya dihitung berdasarkan pemakaian Air minum ditambah Abodemen yang menjadi kewajiban PIHAK KEDUA; c. Pembayaran atas tagihan PIHAK KESATU dilakukan pada Locket Kantor Pusat/Locket Kantor Cabang, dan Outlet yang ditunjuk oleh PIHAK KESATU sesuai aturan dalam Standar Pelayanan PERUMDAM. d. PIHAK KESATU segera melakukan koreksi rekening bilamana terdapat sanggahan pelanggan terhadap besaran tagihan rekening yang menjadi kewajiban PIHAK KEDUA. <p>Untuk dapat memberikan pelayanan air Minum secara optimal PERUMDAM dapat melakukan penyesuaian tarif secara berkala sesuai ketentuan yang ditetapkan Walikota Samarinda dengan memberitahukan terlebih dahulu kepada PIHAK KEDUA secara langsung dan/atau melalui media massa.</p>	Tidak ada biaya (Rp.0)	Secepatnya setelah pemberlakuan SK kenaikan tarif	Informasi yang disampaikan kepada pelanggan SK Tarif Liflet / Brosur Tarif	Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Dan Pelanggan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Pengaduan
14	Saran dan Masukan Pelanggan		<ul style="list-style-type: none"> - Contact Center (0541-2088100) - Web : https://perumdamtirtakencana.id - Email: smd@perumdamtirtakencana.id - Petugas customer service di semua kantor unit pelayanan PERUMDAM terdekat. - Media sosial : Instagram : @perumdamsamarinda Facebook : PerumdamSamarinda 				<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Media Sosial dilayani pada hari kerja dan diluar hari kerja (07.00 – 23.00 WITA). 2. Untuk lainnya dilayani pada hari kerja dan jam kerja (07.30-16.30 WITA).

MOTTO : CEPAT, EFESIEN, RAMAH, MELAYANI, AKTIF DAN TERUS MENERUS

Samarinda, 21 Februari 2022

Mengetahui ;

Direktur Utama



NOR WAHID HASYIM, ST, MM