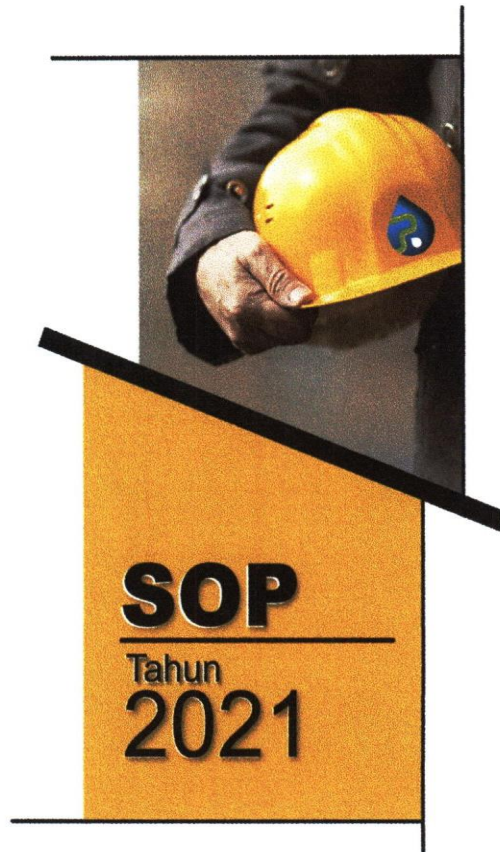


SOP DEPARTEMEN HUBUNGAN PELANGGAN

DIVISI REKENING



Disiapkan Oleh,

AKHWAN
Asisten Manajer Rekening

Diketahui Oleh,

IWAN YUSLIANSYAH
Manajer Hubungan Pelanggan



Jl. Tirta Kencana no. 1
Kel. Bugis
Kota Samarinda 75121
Kalimantan Timur



Hotline (0541) - 2088100
Whatsapp 0811 552 226
0811 553 536



smd@perumdamtirtakencana.id



Perumdam Tirta Kencana



Perumdamsamarinda

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	Nomor SOP	1.3.1
	Tanggal Pembuatan	01 Nopember 2021
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	01 Januari 2022
PERUMDA AIR MINUM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA		
Divisi Rekening	JUDUL SOP	Pelaksanaan Penerbitan DRD

DEFINISI

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman untuk melaksanakan proses pembuatan DPM, DRD, LPP, DPHN, DPHL, DHPK, SWM Daftar penyambungan baru ; proses pencatatan meter di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

RUANG LINGKUP

Dilaksanakan untuk Pelaksanaan Penerbitan DRD yang berlaku di lingkungan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

STANDAR

A. Kegiatan Devisi Rekening :

Pelaksanaan Penerbitan DRD

B. Tanggung Jawab:

1. Divisi Rekening : Memastikan semua pelanggan telah mendapatkan nomor dan golongan pelanggan sesuai dengan ketentuan. Memastikan data di DPM, DRD, LPP, DPHN, DPHL, DHPK, SWM sesuai dengan data yang diterima dari loket penagihan rekening dan seksi pencatatan meter. Memastikan pencatatan pemakaian air melalui water meter seluruh pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dan pencatatan meter air curah yang dibeli dari pihak ketiga. Memastikan bahwa semua kegiatan rekening telah dibuatkan rekap laporan bulanan.
2. Divisi Meter & Pelayanan Wilayah : Memastikan semua data pemakaian pelanggan sudah di setor Oleh Pembaca meter dan diinput sesuai dengan data Pemakaian pelanggan

C. Tata Kerja Pelaksanaan Penerbitan DRD:

1. Divisi pelayanan memvalidasi Data Pencatat Meter di kordinator pengaduan & Pelayanan Wilayah
2. Divisi rekening memvalidasi data setiap wilayah pelayanan
3. Divisi rekening memproses data yang sudah di validasi untuk mencetak Konsep DRD awal yang diterbitkan Divisi Rekening
4. Apabila ada koreksi DRD maka dikembalikan ke divisi pelayanan untuk diperbaiki, jika sudah benar akan diteruskan ke Manajer Hubungan pelanggan untuk diparaf
5. Manajer Hubungan Pelanggan meneruskan DRD ke Departemen Keuangan dan Direktur Pelayanan untuk dilakukan penagihan dan pembukuan

D. Rekaman/Dokumentasi:

1. DPM, DRD, LPP, DPHN, DPHL, DHPK
2. Rekap Pelunasan Pelanggan
3. Rekap Pembayaran Sambungan Baru

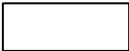
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	Nomor SOP	1.3.1
	Tanggal Pembuatan	01 Nopember 2021
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	01 Januari 2022
PERUMDA AIR MINUM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA		
Divisi Rekening	JUDUL SOP	Pelaksanaan Penerbitan DRD

4. Permohonan Langganan dan Order Pemasangan
5. Formulir Permintaan Service
6. Berita Acara Pemeriksaan Water Meter
7. Permintaan Pengisian Air Minum melalui Mobil Tangki
8. Laporan Penjualan Air melalui Mobil Tangki
9. Laporan Bulanan masing-masing devisi terkait

 PERUMDA AIR MINUM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA	Nomor SOP	1.3.1
	Tanggal Pembuatan	01 Nopember 2021
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	01 Januari 2022
	Disahkan Oleh	Direktur Utama Nor Wahid Hasyim, ST. MM
DEPARTEMEN HUBUNGAN PELANGGAN	Judul SOP	Pelaksanaan Penerbitan DRD
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Prosedur Operasional Standar Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum 2. Peraturan Daerah Kotamadya Samarinda Nomor 13 Tahun 1974 Tentang Pendirian Perusahaan Air Minum Daerah Kotamadya Samarinda 3. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 10 Tahun 2019 tanggal 23 Desember 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda; 4. Peraturan WaliKota Samarinda Nomor 08 Tahun 2015 tanggal 09 Februari 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan WaliKota Samarinda Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda; 5. SK Direksi No. 690/64-02/XII/2020 tgl 17 Desember 2020 Tentang Biaya Pelayanan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda 6. SK Direksi No. 690/790-22/V/Peg-2019 tgl 17 Mei 2019 Tentang Standar Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda 7. SK Direksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda No : 690/41-02/VIII/2021 Tentang penetapan kembali penangan tunggakan pelanggan, larangan-larangan, biaya-biaya diluar ketentuan harga air dan denda, sanksi-sanksi kepada pelanggan dan pelanggaran ketentuan lainnya serta pemberian bonus terhadap penemu laporan penyambungan di luar prosedur Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda	1. Memahami dengan baik kegiatan yang harus dilakukan dalam menunjang tugas sesuai 2. Memahami dengan baik ketentuan/peraturan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan 3. Memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
	1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Jaringan Internet	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
SOP ini merupakan prosedur baku, apabila tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian.	Disimpan sebagai data	

Flow Chat Pelaksanaan Penerbitan DRD

No	Kegiatan	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		Pencatat meter (koplerasi perumdam)	Devisi pelayanan meter air	Divisi Rekening	Manajer Hublang	Departemen Keuangan	Direktur Pelayanan	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Divisi Rekening Menerima Data Pencatat Meter Dari Divisi Meter & Pelayanan Wilayah							DPM	30 Menit	DPM Diterima	
2	Divisi Rekening Menginput Data Pencatat Meter Ke dalam Billing Sistem. Kemudian Mencetak Konsep DRD awal dan menyerahkan ke Divisi Rekening		Tida					DPM	2 Jam	Konsep DRD Dicetak	
3	Apabila ada koreksi DRD maka dikembalikan ke Divisi Meter & Pelayanan Wilayah untuk diperbaiki, jika sudah benar akan di teruskan ke Manajer Hubungan Pelanggan untuk diparaf			Ya				Konsep DRD	8 Jam	DRD Final	
4	Manajer Hublang meneruskan DRD ke Departemen Keuangan dan Direktur Pelayanan untuk dilakukan penagihan dan pembukuan							DRD Final	2 Jam	Rekap DRD Final	