



PERUMDA TIRTA ULU

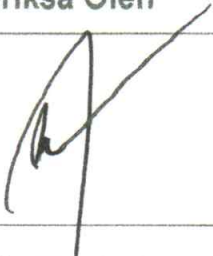
KOTA PEMATANGSIANTAR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen : SOP-HHM-05
Revisi : 00
Tanggal Berlaku : 04 Maret 2022



Jenis Dokumen	:	☐ Master	☐ Salinan	No. ☐
Status Dokumen	:	☐ Terkendali	☐ Tidak Terkendali	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
		
Ka. Subbag Hubungan Langganan	Ka. Bag Hukum & Hubungan Masyarakat	Direktur Umum

Dokumen ini adalah milik PERUMDA TIRTA ULU KOTA PEMATANG SIANTAR
Dilarang menggandakan dokumen ini tanpa persetujuan tertulis dari
Manajemen PERUMDA TIRTA ULU KOTA PEMATANG SIANTAR



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

No. Dokumen : SOP-HHM-05

Revisi : 00

Tanggal Efektif : 04 Maret 2022

Halaman : 2 dari 3

A. TUJUAN

Tujuan dari prosedur ini adalah pedoman dalam melaksanakan aktivitas untuk penyelesaian pengaduan pelanggan sehingga tercipta penyelesaian pengaduan pelanggan yang cepat, mudah, efektif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pelanggan.

B. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup dari prosedur ini meliputi aktivitas dan pelanggan datang ke Kantor PDAM untuk mengajukan pengaduan kemudian staff Hubungan Pelanggan menerima pengaduan dan mencatat dalam buku Pengaduan hingga diselesaikannya pengaduan tersebut.

C. TANGGUNG JAWAB

Untuk memastikan pengaduan pelanggan terlayani dengan cepat dan tepat ditangani perbaikannya sesuai dengan peraturan yang berlaku

D. REFERENSI

1. Keputusan Walikota Pematangsiantar Nomor : 061.1-3023/WK-Tahun 2008 Tentang Pengesahan Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Kota Pematangsiantar Nomor 061.1/51/KPTS/XI/PAM, Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Kota Pematangsiantar
2. Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Kota Pematangsiantar Nomor : 060/54/KPTS/IX/PAM tanggal 16 September 1994 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan PDAM Tirtauli Pematangsiantar



No. Dokumen : FM-HHM-05-01

Revisi : 00

Tanggal Efektif : 04 Maret 2022

Nomor : / **SPK-PP** / /

Hari ini, tanggal bulan tahun kami :

Nama

Alamat

RT/RW / , Kelurahan Kode Pos

No. Hp

Nomor Langganan

Kode Jalan / Area

Menyampaikan bahwa :

Pematangsiantar,
Yang menyampaikan

(.....)

Nomor : / SPK-PP / /

Pada hari ini, tanggal bulan tahun, telah dilakukan tindakan atas informasi / pengaduan pelanggan sebagai berikut :

No	Informasi / Pengaduan	Tindakan	Hasil / Keterangan

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan disetujui oleh Kedua Belah Pihak

Pemberi Informasi,

Petugas Pelaksana

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Kasubbag

 PERUMDA TIRTA ULU KOTA PEMATANGSIANTAR	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN		
	No. Dokumen : SOP-HHM-05	Revisi : 00	
	Tanggal Efektif : 04 Maret 2022	Halaman : 3 dari 3	

E. REKAMAN

1. Form Pengaduan
2. Buku Pengaduan



SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

NO	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan
		Pelanggan	Staf Hublang	Kasubag Hublang	Waktu	Output	
1	Membuat keluhan/ pengaduan dengan mengisi keluhan di formulir Pengaduan				10 menit	Formulir Pengaduan	
2	Menerima dan memeriksa formulir pengaduan, jika sesuai dengan tanggung jawab Perumda Tirta Uli maka akan ditindaklanjuti dan dimasukkan ke Buku Besar dan menyerahkan ke Kasubag untuk diperiksa, jika tidak maka akan dikembalikan ke pelanggan				10 menit	Formulir Pengaduan, Buku Besar Pengaduan Pelanggan	
3	Memeriksa formulir pengaduan dan mengaskan staf untuk melakukan penanganan keluhan pelanggan, dan jika keluhan tersebut tidak sesuai dengan ranah bagian Hukum & Hubungan Masyarakat maka akan mendisposisikan ke Bagian Terkait				10 menit	Formulir Pengaduan	
4	Melakukan penanganan sesuai keluhan pelanggan dan mencatat di buku besar pengaduan pelanggan, kemudian menginformasikan ke Kasubag dan mengarsipkannya				Kondisional	Laporan Hasil Penanganan	
5	Menerima laporan hasil penanganan dan menandatangani hasil laporan penanganan kemudian menyerahkan kembali ke staf untuk diarsipkan				5 Menit	Laporan Hasil Penanganan	
6	Mengarsipkan laporan hasil penanganan				5 Menit	Hasil Laporan Penanganan	



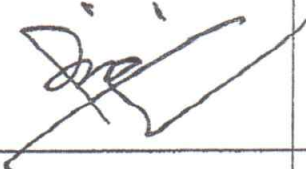
PERUMDA TIRTA ULI

KOTA PEMATANGSIANTAR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAPORAN PENERIMAAN PEMBAYARAN REKENING AIR

No. Dokumen : SOP-KEU-02
Revisi : 00
Tanggal Berlaku : 04 Maret 2022

Jenis Dokumen	:	☐ Master	☐ Salinan	No:
Status Dokumen	:	☐ Terkendali	☐ Tidak Terkendali	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
		
Kasubbag Penagihan	Kabag Keuangan	Direktur Umum

Dokumen ini adalah milik PERUMDA TIRTA ULI KOTA PEMATANG SIANTAR
Dilarang menggandakan dokumen ini tanpa persetujuan tertulis dari
Manajemen PERUMDA TIRTA ULI KOTA PEMATANG SIANTAR



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAPORAN PENERIMAAN PEMBAYARAN REKENING AIR**

No. Dokumen : SOP-KEU-02

Revisi : 00

Tanggal Efektif : 04 Maret 2022

Halaman : 2 dari 2

A. TUJUAN

Sebagai pedoman untuk mengetahui berapa pendapatan dari bagian penagihan/loket di dalam penerimaan setiap hari serta sebagai laporan penerimaan pembayaran rekening air pada perusahaan sebagai dokumentasi.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Laporan Penerimaan Pembayaran Rekening Air meliputi Bagian Keuangan Sub Penagihan dan Seluruh Pelanggan Perumda Tirta Uli Pematangsiantar.

C. TANGGUNG JAWAB

1. Kabag Keuangan sebagai penanggung jawab dalam pelaporan penerimaan pembayaran rekening air
2. Kasubbag Penagihan sebagai penanggung jawab dalam menyetor uang masuk dan memberikan ringkasan hasil penagihan beserta rekening Koran
3. Loker sebagai penerima pembayaran rekening air yang diberikan oleh pelanggan

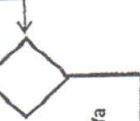
D. REFERENSI

Keputusan Walikota Pematangsiantar Nomor : 061.1-3023/WK-Tahun 2008 Tentang Pengesahan Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Kota Pematangsiantar Nomor 061.1/51/KPTS/XI/PAM, Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Kota Pematangsiantar

E. REKAMAN

1. Laporan Penerimaan Penagihan
2. Laporan Ringkasan Hasil Penagihan

SOP LAPORAN PENERIMAAN PEMBAYARAN REKENING AIR

NO	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Loket	Kasubbag	Kabag Keuangan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat laporan penerimaan penagihan untuk di serahkan ke Kasubbag penagihan				Laporan Penerimaan Penagihan	20 Menit	Laporan Penerimaan Penagihan	
2	Menerima laporan penerimaan penagihan dan memeriksa sesuai dengan aplikasi SISKAS, jika sesuai akan membuat ringkasan hasil penagihan, setor ke bank dan diteruskan ke Kabag, jika tidak akan dikembalikan ke loket untuk di perbaiki				Laporan Penerimaan Penagihan	10 Menit	Laporan ringkasan hasil Penagihan	
3	Memeriksa ringkasan hasil penagihan, jika setuju akan di tandatangani dan menugaskan Kasubbag untuk meneruskan ke Subbag Kas, jika tidak akan dikembalikan untuk di perbaiki				Laporan ringkasan hasil Penagihan	10 Menit	Laporan ringkasan hasil Penagihan	
4	Memberikan ringkasan hasil penagihan beserta rekening koran ke Subbag Kas dan diarsipkan				Laporan ringkasan hasil Penagihan	5 Menit	Laporan ringkasan hasil Penagihan	menunggu rekening koran dari Bank



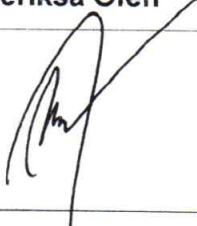
PERUMDA TIRTA ULI KOTA PEMATANGSIANTAR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERMOHONAN SAMBUNGAN INSTALASI BARU

No. Dokumen : SOP-HHM-07
Revisi : 00
Tanggal Berlaku : 04 Maret 2022



Jenis Dokumen	:	☐ Master	☐ Salinan	No: ☐
Status Dokumen	:	☐ Terkendali	☐ Tidak Terkendali	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
		
Ka. Subbag Hubungan Langganan	Ka. Bag Hukum & Hubungan Masyarakat	Direktur Umum

Dokumen ini adalah milik PERUMDA TIRTA ULI KOTA PEMATANGSIANTAR
Dilarang menggandakan dokumen ini tanpa persetujuan tertulis dari
Manajemen PERUMDA TIRTA ULI KOTA PEMATANGSIANTAR

 PERUMDA TIRTA ULU KOTA PEMATANGSIANTAR	PERMOHONAN PELANGGAN BARU	Nomor Dokumen : FM-HHM-07-01
		Revisi : 00
		Tanggal Efektif : 04 Maret 2022

1. Nomor Reg. :

2. Tanggal :

No. :

A. PERMOHONAN MENJADI PELANGGAN BARU

1. Nama Lengkap Pemohon	
2. Alamat Rumah/ Wilayah	
3. Pekerjaan	
4. Jumlah Penghuni Persil Tetap Tidak Tetap	
5. Apakah rumah ini dipakai untuk Perusahaan/ Kantor/ Tempat Tinggal/ Asrama/ Penginapan/ Hotel/ Pabrik/ Rumah Makan/ Rumah Sakit/ Poliklinik/ Masjid/ Gereja/ Rumah Ibadah/ Panti Asuhan dan lain-lain	
6. Berapa banyak kran-kran air yang dipasang pada rumah (termasuk Douhge, bilas WC)	
7. Apakah Langganan menjual air kepada orang lain	
8. Dimana Tuan/ Nyonya menghendaki penagihan rekening setiap bulan?	
9. Dilampirkan : 1. Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan Terakhir 2. Fotocopy Pembayaran Retribusi Sampah terakhir	
10. Di isi Petugas Perumda Tirta Uli Oleh Pelaksana Transmisi & Distribusi Meter dipasang oleh = Biaya pemasangan = Merk Meter Ns. Dinas No. Pabrik	



Peringatan :

- Harap diisi dengan jelas/ benar
- Pengisian tidak jelas dan tidak lengkap tidak dikerjakan
- Hindarkan coretan dan kalau ada harap diparaf

 PERUMDA TIRTA ULi KOTA PEMATANGSIANTAR	PERMOHONAN PELANGGAN BARU	Nomor Dokumen : FM-HHM-07-01
		Revisi : 00
		Tanggal Efektif : 04 Maret 2022

B. PERNYATAAN PEMOHON

Pemohon degan ini menyatakan :

1. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah maupun bangunan mengakibatkan pipa-pipa persil harus dibongkar maka hal ini diluar tanggung jawab Perumda Tirta Uli dan pemohon tidak dapat menuntut kerugian apapun juga.
2. Setuju dan tidak menggugat bila pipa saluran kota dengan pipa dinas sampai meteran air dipasang menjadi milik Perumda Tirta Uli dan Perumda Tirta Uli bernak memperluas maupun penghubungan pemasangan baru pada saluran air tersebut.
3. Jika kemudian hari terjadi perubahan jaringan pipa dalam persil yang tidak sesuai dengan gambar yang telah diijinkan, maka sambungan pipa dinas dapat dicabut tanpa dapat kami dituntut ganti rugi berbentuk apapun.
4. Pemohon berjanji akan memenuhi segala ketentuan peraturan umum dan peraturan pelaksanaan serta tarif yang telah ditetapkan Perumda Tirta Uli Kota Pematangsiantar.



Pematangsiantar, Tgl.20....

Mengetahui :

Pemohon,

Direktur Umum,



Materai

(.....)

(.....)

1.	Nama Lengkap Pemohon	
2.	Alamat Pemohon	
3.	Instalasi	
4.	Register	
5.	Luas Lantai Bangunan (m ²)	
6.	Luas Lantai Persil (m ²)	
7.	Lebar Jalan (m)	
8.	Penggunaan Listrik (Watt)	
9.	Tingkat Penghasilan (Rp)	
10.	Keas PBB	
11.	Kondisi Bangunan	☐ RSS/ Darurat ☐ Modifikasi RSS/ RS – BTN / Perumnas dan Semi Permanen ☐ Modifikasi RS/ KPR – BTN / Perumnas dan Permanen ☐ Permanen Semi Mewah ☐ Mewah
12.	Kondisi Bangunan	☐ Kumuh Termasuk Kawasan RRS ☐ Tertata Lumayan Termasuk Lingkungan RS/ KPR – BTN / Perumnas ☐ Tertata dengan Baik Termasuk Lingkungan Real Estate Sederhana ☐ Tertata Dengan Baik dan Real Estate ☐ Perumahan Mewah

Ket: ☐ Buat Tanda Kali (X) pada Kondisi Hasil Survey.....

Diperiksa Oleh :
Kasubbag Perencana Jaringan

Pematangsiantar, Tgl.
Petugas Survey

()

()

Diketahui/ disetujui oleh:
Kabag Perencana dan Supervisi Teknik

Diketahui oleh :
Pelanggan

()

()

A. TUJUAN

Untuk memberikan panduan tentang cara Permohonan sambungan Instalasi Baru agar tertib administrasi, tertata dengan baik.

B. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku dalam pelaksanaan Permohonan sambungan Instalasi Baru dilingkungan Perumda Tirta Uli.

C. TANGGUNG JAWAB

1. Ka. Bag Hukum & Hubungan Masyarakat bertanggung jawab terhadap pengambilan keputusan.
2. Ka. Subbag Hubungan Langganan bertanggung jawab mengkoreksi.
3. Staf Subbag Hubungan Langganan sebagai pelaksana.

D. REFERENSI

1. Keputusan Walikota Pematangsiantar Nomor : 061.1-3023/WK-TAHUN 2008 Tanggal 24 Desember 2008 Tentang Pengesahan Peraturan Direksi Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar Nomor 061.1/51/KPTS/XI/PAM, tgl 28 November 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja perusahaan.
2. SK Direksi No 690/092/KPTS/IX/PAM 2018 tentang Penutupan Sementara dan pindah Instalasi

E. REKAMAN

1. Formulir Permohonan Pelanggan Baru FM-HHM-07-01
2. Formulir Pendekatan Kelompok dan Parameter Golongan Pelanggan Rumah Tangga FM-HHM-07-02



SOP PERMOHONAN SAMBUNGAN INSTALASI BARU

NO	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Staf	Kasubbag	Kabag	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendaftar ke bagian hubungan langganran					Form Pendaftaran	10 menit	Form pendaftaran	
2	Menerima berkas pendaftaran dan memeriksa kelengkapan berkas					Form pendaftaran, KK, KTP dan Surat Tanah	15 menit	Form pendaftaran, KK, KTP dan Surat Tanah	
3	Meregistrasi permohonan untuk mendisposisikan ke Kabag					Form pendaftaran, KK, KTP dan Surat Tanah	15 Menit	Form pendaftaran, KK, KTP dan Surat Tanah	
4	Memeriksa form pendaftaran, jika ya maka didisposisikan ke Subbag Teknik untuk ditindaklanjuti, jika tidak maka akan dikembalikan ke bagian umum untuk diperbaiki			 Tidak  Ya 		Form pendaftaran, KK, KTP dan Surat Tanah	10 menit	Form pendaftaran, KK, KTP dan Surat Tanah	
5	Menyerahkan Foem Pendaftaran ke bagian teknik					Form pendaftaran, KK, KTP dan Surat Tanah	5 Menit	Form pendaftaran, KK, KTP dan Surat Tanah	SOP Survei Lapangan

DOKUMEN
TIDAK TERKENDALI