

SOP PELAYANAN

PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

A. SOP Pembacaan Meter

1. Tujuan

Prosedur ini ditetapkan untuk mengendalikan proses pelaksanaan pembacaan meter mulai dari persiapan data hingga rekening siap untuk dicetak

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan oleh Bagian Hubungan Langganan terdiri dari operator bima sakti, mitra baca meter, urusan rekening

3. Acuan

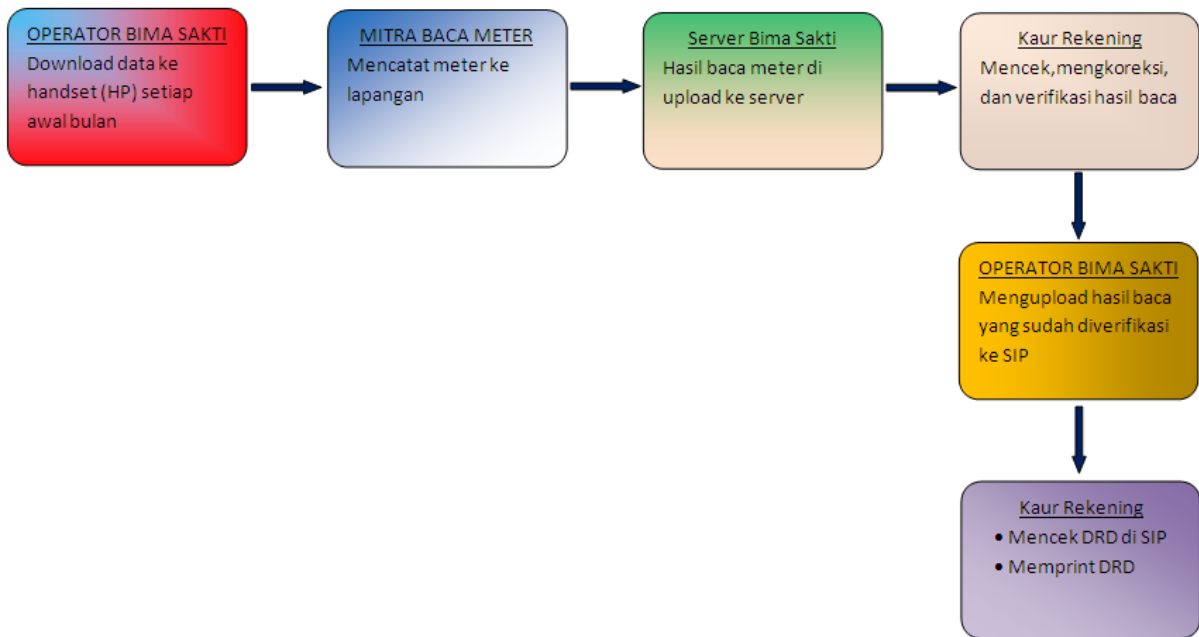
Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi

4. Tanggung Jawab

- Mitra baca meter bertanggung jawab terhadap pembacaan angka meter pelanggan dengan benar dan pembacaan sesuai dengan jadwal
- Operator bima sakti bertanggung jawab terhadap data pembacaan
- Kaur rekening bertanggung jawab terhadap kebenaran DRD yang dicetak

5. Prosedur

- a. Operator Sistim Bima sakti memdownload data baca meter ke setiap handset (HP) sesuai dengan data terbaru setiap awal bulannya
- b. Mitra baca meter membaca meter ke lapangan dengan benar dan sesuai jadwal
- c. Hasil yang dibaca diserahkan ke operator untuk di upload setiap hari nya
- d. Hasil baca meter yang sudah di upload akan dicek, dikoreksi dan diverifikasi oleh bagian rekening setiap hari
- e. Apabila semua pelanggan sudah terbaca dan sudah di verifikasi oleh bagian rekening maka operator akan menginjek data dari Sistim Bima Sakti ke SIP
- f. Setelah data di injek ke SIP kemudian bagian rekening mencocokkan DRD, kemudian memprint DRD



B. SOP Balik Nama

1. Tujuan

Prosedur ini ditetapkan untuk mengendalikan proses pelaksanaan balik nama pelanggan mulai dari pengajuan oleh pelanggan hingga selesai di proses

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan oleh Bagian Hubungan Langganan, pembukuan, kabag. Umum, dan kasir

3. Acuan

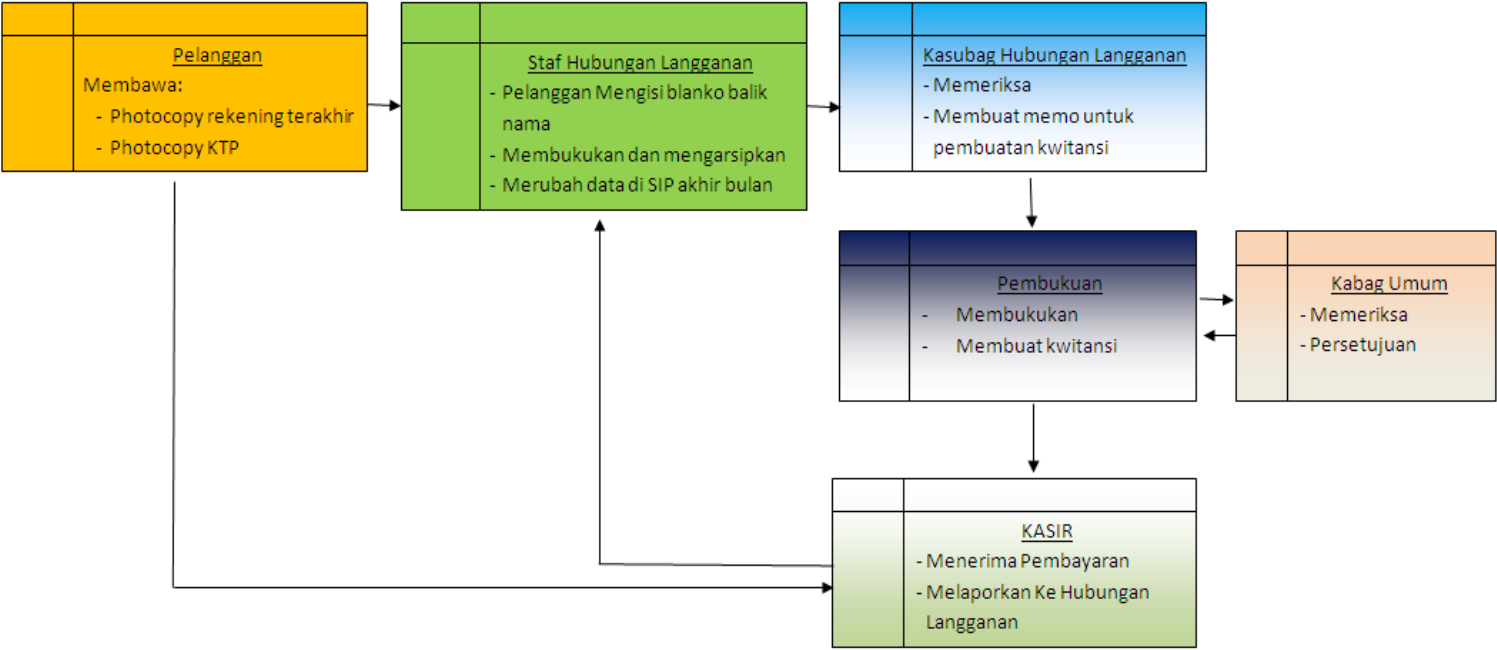
Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi

4. Tanggung Jawab

- Bagian Hubungan Langganan bertanggung jawab terhadap proses pelaksanaan balik nama, administrasi dan pelaporan
- Bagian kasir bertanggung jawab terhadap penerimaan pembayaran biaya balik nama

5. Prosedur

- a. Pelanggan yang akan mengganti nama dalam rekening air datang ke bagian hubungan langganan dengan membawa fotocopy rekening terakhir dan fotocopy KTP
- b. Pelanggan mengisi blangko balik nama dengan melampirkan fotocopy rekening terakhir dan fotocopy KTP
- c. Petugas bagian hubungan langganan membukukan data pelanggan yang akan mengganti nama, kemudian menyerahkan blangko yang telah diisi ke kasubag. Hubungan langganan untuk diperiksa dan dibuatkan memo untuk pembuatan kwitansi ke bagian pembukuan.
- d. Petugas hubungan langganan menyerahkan memo dari kasubag. Hubungan langganan ke bagian pembukuan dilengkapi dengan fotocopy blangko balik nama yang sudah diisi
- e. Petugas bagian pembukuan membukukan kemudian membuat kwitansi
- f. Kwitansi yang telah disetujui kabag. Adm kemudian diserahkan ke kasir
- g. Pelanggan membayar biaya balik nama ke kasir
- h. Petugas kasir melaporkan ke bagian hubungan langganan bahwa biaya balik nama sudah dibayar
- i. Petugas hubungan langganan memproses penggantian nama di SIP pada akhir bulan



C. SOP Pemasangan Baru

1. Tujuan

Prosedur ini ditetapkan untuk mengendalikan proses pelaksanaan pemasangan baru, mulai dari pendaftaran sampai dengan pelaksanaan pemasangan dan pengaktifan di SIP

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan oleh Bagian Hubungan Langganan, bagian transmisi/distribusi, kasir, bagian perencanaan, bagian umum, bagian gudang

3. Acuan

Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi

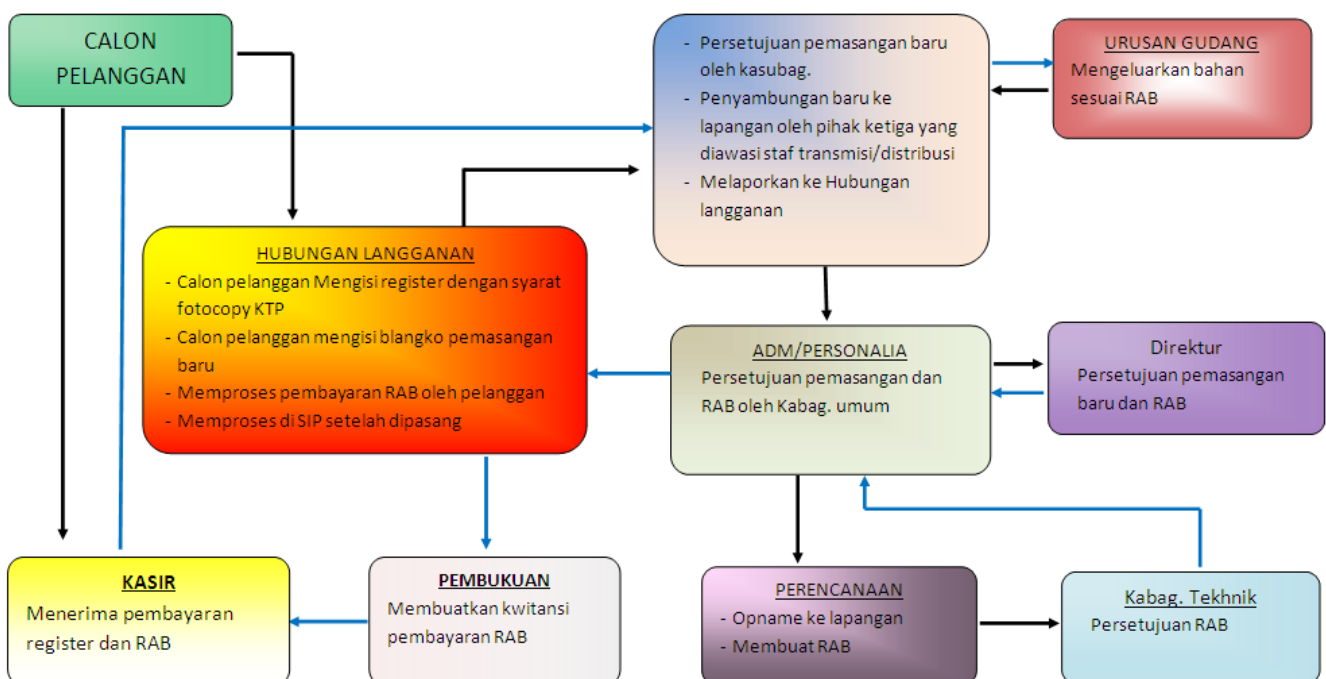
4. Tanggung Jawab

- Bagian Hubungan Langganan bertanggung jawab terhadap administrasi dan pengarsipannya
- Bagian transmisi/distribusi bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pemasangan baru
- Bagian gudang bertanggung jawab terhadap administrasi dan persediaan bahan untuk pemasangan baru
- Bagian kasir bertanggung jawab terhadap penerimaan pembayaran dan administrasi lainnya

5. Prosedur

- j. Calon pelanggan datang ke bagian hubungan langganan untuk proses pemasangan baru dengan membawa fotocopy KTP
- k. Calon pelanggan mengisi register pemasangan baru kemudian membayar biaya register ke kasir
- l. Calon pelanggan mengisi blangko pemasangan baru di hubungan langganan setelah membayar register
- m. Petugas hubungan langganan memeriksa blangko yang telah diisi calon pelanggan kemudian meminta persetujuan Kasubag. Hubungan langganan, setelah itu mengirimkan blangko ke bagian transmisi/distribusi
- n. Petugas bagian transmisi/distribusi meminta persetujuan Kasubag. Transmisi/distribusi kemudian mengirim ke bagian adm
- o. Petugas bagian adm meminta persetujuan ke Kabag Adm. dan Direktur, setelah itu mengirimkan ke bagian perencanaan

-
- ```
graph TD; CP[CALON PELANGGAN] --> HL[HUBUNGAN LANGGANAN]; CP --> UR[URUSAN GUDANG]; CP --> ADM[ADM/PERSONALIA]; HL --> UR; HL --> ADM; HL --> KAS[KASIR]; HL --> PEM[PEMBUKUAN]; UR <--> UR_T[Mengeluarkan bahan sesuai RAB]; ADM <--> DIR[Direktur Persetujuan pemasangan baru dan RAB]; PER[PERENCANAAN] --> KAB[Kabag. Teknik Persetujuan RAB]; PER --> ADM; KAB --> PER;
```
- CALON PELANGGAN**
- HUBUNGAN LANGGANAN**
- Calon pelanggan Mengisi register dengan syarat fotocopy KTP
  - Calon pelanggan mengisi blangko pemasangan baru
  - Memproses pembayaran RAB oleh pelanggan
  - Memproses di SIP setelah dipasang
- URUSAN GUDANG**
- Mengeluarkan bahan sesuai RAB
- ADM/PERSONALIA**
- Persetujuan pemasangan dan RAB oleh Kabag. umum
- Direktur**
- Persetujuan pemasangan baru dan RAB
- PERENCANAAN**
- Opname ke lapangan
  - Membuat RAB
- Kabag. Teknik**
- Persetujuan RAB
- KASIR**
- Menerima pembayaran register dan RAB
- PEMBUKUAN**
- Membuatkan kwitansi pembayaran RAB



## D. SOP Pengaduan Pelanggan

### 1. Tujuan

Prosedur ini ditetapkan untuk mengendalikan penyelesaian pengaduan pelanggan sejak adanya laporan dari pelanggan sampai dengan penyelesaian masalah

### 2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan oleh Bagian Hubungan Langganan,dan bagian transmisi/distribusi

### 3. Acuan

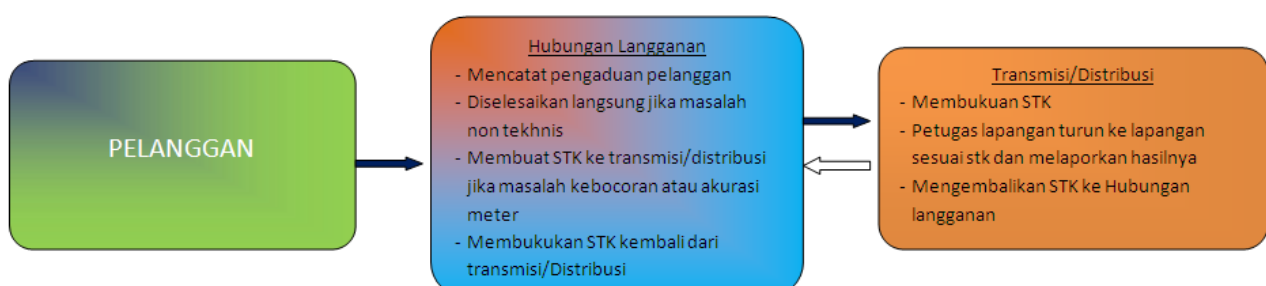
Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi

### 4. Tanggung Jawab

- Bagian Hubungan Langganan bertanggung jawab terhadap administrasi dan penyelesaian masalah yang bersifat non teknis
- Bagian transmisi/distribusi bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan kebocoran dan kondisi meter

### 5. Prosedur

- Pelanggan datang ke bahagian hubungan langganan untuk membuat pengaduan
- Petugas bagian hubungan langganan mencatat pengaduan pelanggan secepat mungkin terutama nama,nomor sambung,alamat serta sket lokasi rumah pelanggan
- Apabila pengaduan tersebut berhubungan dengan masalah non teknis seperti masalah stan meter,pembayaran,pemakaian petugas hubungan langganan dapat langsung menangani masalah. Untuk masalah stan meter petugas mencocokkan stan meter dengan memperlihatkan foto hasil baca meter kepada pelanggan
- Untuk masalah kebocoran dan kondisi meter petugas hubungan langganan membuatkan STK untuk mengecek instalasi dan water meter pelanggan, STK kemudian dikirim ke bagian transmisi/distribusi
- Petugas bagian transmisi/distribusi turun ke lapangan sesuai dengan STK kemudian melaporkan hasil nya setelah dikerjakan
- Petugas hubungan langganan membukukan dan mengarsipkan hasil STK yang dikembalikan bagian transmisi/distribusi

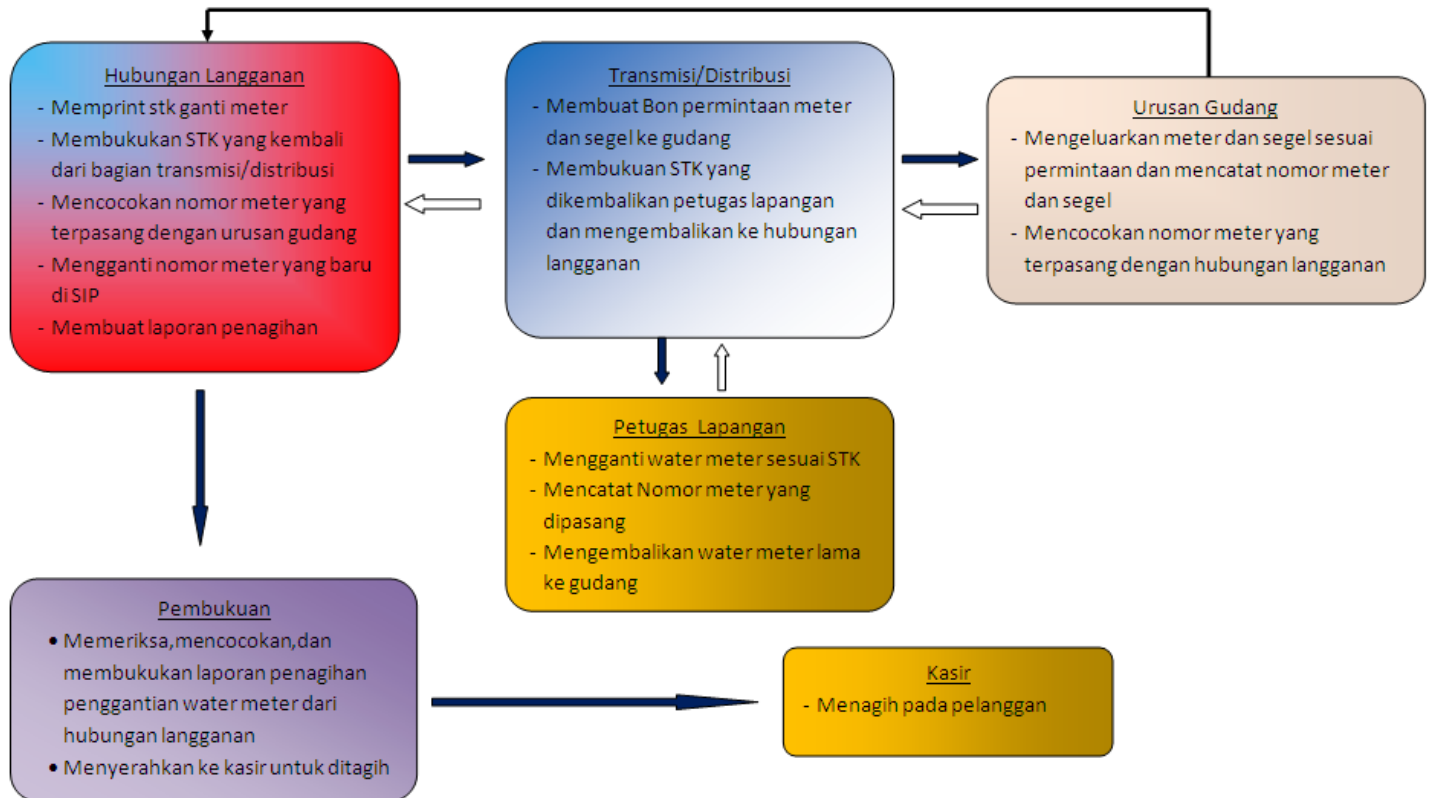


## **E. SOP Penggantian Meter**

1. Tujuan  
Prosedur ini ditetapkan untuk mengendalikan proses penggantian water meter pelanggan
2. Ruang Lingkup  
Prosedur ini digunakan oleh Bagian Hubungan Langganan, bagian transmisi/distribusi, bagian gudang, bagian pembukuan, dan kasir
3. Acuan  
Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi
4. Tanggung Jawab
  - Bagian Hubungan Langganan bertanggung jawab terhadap administrasi dan pendistribusiannya
  - Bagian transmisi/distribusi bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penggantian meter
  - Bagian gudang bertanggung jawab terhadap administrasi dan ketersediaan water meter
  - Bagian pembukuan bertanggung jawab terhadap administrasi biaya penggantian water meter
  - Bagian kasir bertanggung jawab terhadap penerimaan pembayaran biaya ganti meter
5. Prosedur
  - a. Petugas bagian hubungan langganan memprint STK ganti meter, meter rusak, meter hilang dan meter yang lebih dari 5 tahun
  - b. Petugas bagian hubungan langganan kemudian mengirim STK ke bagian transmisi/distribusi
  - c. Petugas bagian transmisi/distribusi kemudian membuat bon permintaan water meter dan segel untuk bagian gudang yang telah disetujui kasubag.transmisi/distribusi
  - d. Petugas bagian gudang mengeluarkan water meter dan segel sesuai dengan bon permintaan dan menyerahkan kepada petugas lapangan transmisi/distribusi setelah mencatat terlebih dahulu nomor meter dan nomor segel nya
  - e. Petugas lapangan transmisi/distribusi kemudian memasang water meter dan segel ke lapangan sesuai dengan STK
  - f. Petugas lapangan transmisi/distribusi mencatatkan nomor meter dan segel di STK kemudian mengembalikan STK, beserta water meter pelanggan yang lama
  - g. Petugas bagian transmisi/distribusi membukukan hasil STK dan mengembalikan STK ke bagian hubungan langganan
  - h. Petugas bagian hubungan langganan membukukan dan mengarsipkan STK yang dikembalikan bagian transmisi/distribusi kemudian mencocokkan nomor water meter yang terpasang dengan data petugas gudang
  - i. Petugas hubungan langganan mengganti nomor meter yang baru di SIP sesuai dengan hasil STK
  - j. Petugas hubungan langganan kemudian membuatkan laporan untuk penagihan biaya ganti meter ke bagian pembukuan, untuk meter hilang dan berumur lebih 5 tahun harga meter ditanggung perusahaan dan pelanggan dikenakan biaya pasang,kir dan segel meter saja sedangkan meter yang rusak karena kelalaian pelanggan maka pelanggan mengganti penuh



- k. Laporan penagihan dari petugas hubungan langganan yang diterima petugas pembukuan kemudian diperiksa dan dicocokkan, setelah itu diserahkan ke bagian kasir untuk ditagih dalam rekening

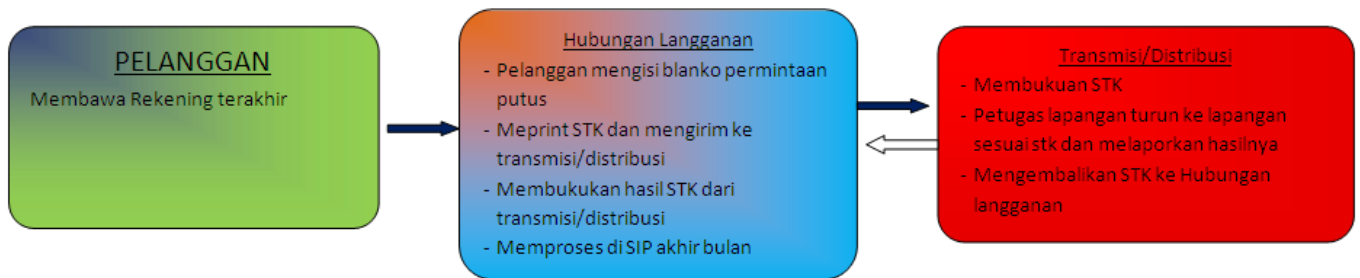


## **F. SOP Penutupan Sambungan**

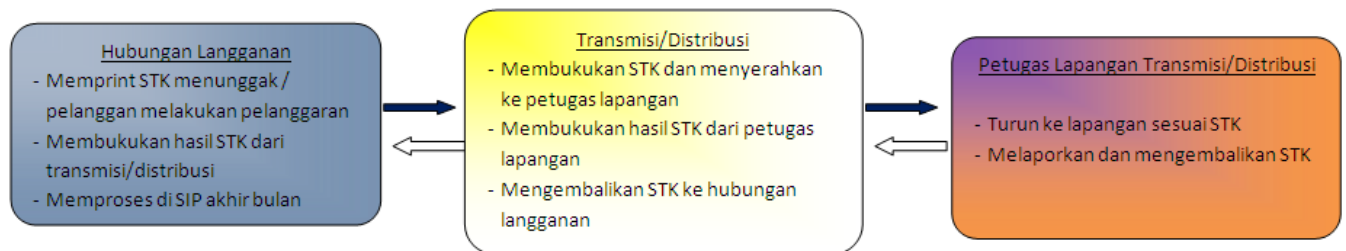
1. Tujuan  
Prosedur ini ditetapkan untuk mengendalikan pelaksanaan penutupan sambungan sesuai dengan sebab-sebab penutupan dari proses hingga pelaksanaannya
2. Ruang Lingkup  
Prosedur ini digunakan oleh Bagian Hubungan Langganan, bagian transmisi/distribusi, bagian gudang
3. Acuan  
Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi
4. Tanggung Jawab
  - Bagian Hubungan Langganan bertanggung jawab terhadap administrasi dan pengarsipannya
  - Bagian transmisi/distribusi bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penutupan sambungan
  - Bagian gudang bertanggung jawab terhadap administrasi dan penyimpanan barang
5. Prosedur
  - I. Putus Permintaan Pelanggan
    - a. Pelanggan datang ke bagian hubungan langganan untuk mengisi blangko permintaan putus dengan membawa rekening pembayaran terakhir, kalau ada tunggakan permintaan tidak dapat diproses
    - b. Petugas bagian hubungan langganan mengarsipkan fotocopy permohonan permintaan putus sedangkan yang asli diserahkan kepada pelanggan
    - c. Petugas bagian hubungan langganan memprint STK penutupan sambungan kemudian mengirim ke bagian transmisi/distribusi
    - d. Petugas lapangan transmisi/distribusi turun ke lapangan menutup sambungan sesuai STK kemudian mengembalikan STK beserta water meter (kalau water meter dibawa ke kantor ) d
    - e. Petugas bagian transmisi/distribusi membukukan hasil STK dan mengembalikan STK ke bagian hubungan langganan
    - f. Petugas bagian hubungan langganan membukukan dan mengarsipkan STK yang dikembalikan bagian transmisi/distribusi kemudian memproses di SIP pada akhir bulan
  - II. Putus Menunggak/Pelanggan Melakukan Pelanggaran
    - a. Petugas hubungan langganan memprint STK penutupan sambungan untuk pelanggan yang menunggak/pelanggan yang melakukan pelanggaran kemudian mengirim ke bagian transmisi/distribusi
    - b. STK yang diterima petugas transmisi/distribusi kemudian diserahkan kepada petugas lapangan untuk dilaksanakan
    - c. Petugas lapangan menutup sambungan sesuai dengan STK, kemudian mengembalikan STK serta water meter (kalau water meter dibawa ke kantor)

- d. Petugas transmisi/distribusi membukukan STK yang dikembalikan petugas lapangan kemudian mengembalikan STK ke bagian hubungan langganan
- e. Petugas hubungan langganan membukukan dan mengarsipkan STK yang dikembalikan bagian transmisi/distribusi
- f. Petugas bagian hubungan langganan memproses di SIP pada akhir bulan

#### I. Putus Permintaan Pelanggan



#### II. Menunggak/Melakukan Pelanggaran



## **G. SOP Penambungan Kembali**

1. Tujuan  
Prosedur ini ditetapkan untuk mengendalikan proses pelaksanaan penyambungan kembali, mulai dari proses administrasi sampai dengan pelaksanaan penyambungan termasuk pengendalian bahan-bahan untuk penyambungan kembali
2. Ruang Lingkup  
Prosedur ini digunakan oleh Bagian Hubungan Langganan, bagian transmisi/distribusi, kasir, bagian perencanaan, bagian umum, bagian gudang
3. Acuan  
Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi
4. Tanggung Jawab
  - Bagian Hubungan Langganan bertanggung jawab terhadap administrasi dan pengarsipannya
  - Bagian transmisi/distribusi bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyambungan kembali
  - Bagian gudang bertanggung jawab terhadap administrasi dan persediaan bahan untuk penyambungan kembali
  - Bagian kasir bertanggung jawab terhadap penerimaan pembayaran dan administrasi lainnya
5. Prosedur
  - I. Penyambungan Kembali Yang Putus Dibawah 6 Bulan
    - a. Pelanggan datang ke bagian hubungan langganan untuk proses penyambungan kembali dengan membawa data pelanggan
    - b. Petugas bagian hubungan langganan mencek tunggakan dan kalau ada pelanggan melakukan pelanggaran
    - c. Pelanggan membayar ke kasir tunggakan, denda bulanan, biaya penyambungan dan denda pelanggaran (kalau ada pelanggaran )
    - d. Petugas kasir menerima pembayaran dan melaporkan ke hubungan langganan
    - e. Petugas bagian hubungan langganan memprint STK penyambungan kembali dan mengirim ke bagian transmisi/distribusi
    - f. Petugas bagian transmisi/distribusi menyerahkan STK ke petugas lapangan untuk menyambung kembali
    - g. Petugas lapangan menyambung kembali sesuai STK kemudian mengembalikan STK
    - h. STK yang dikembalikan petugas lapangan kemudian dibukukan dan dikembalikan ke bagian hubungan langganan
    - i. Petugas bagian hubungan langganan membukukan dan mengarsipkan STK dari transmisi/distribusi
    - j. Petugas bagian hubungan langganan memproses penyambungan kembali di SIP pada akhir bulan

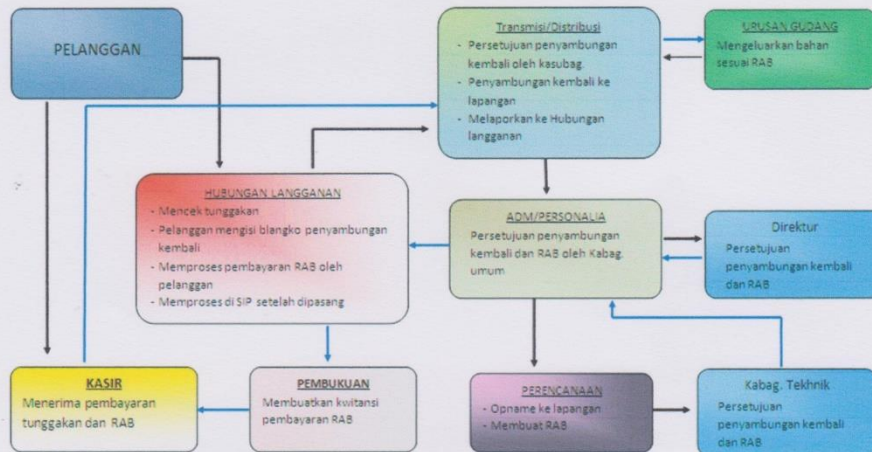
## II. Penyambungan kembali yang putus diatas 6 bulan

- g. Pelanggan datang ke bagian hubungan langganan untuk proses penyambungan kembali dengan membawa data pelanggan
- h. Petugas bagian hubungan langganan mengecek tunggakan dan kalau ada pelanggan melakukan pelanggaran
- i. Pelanggan membayar ke kasir tunggakan, denda bulanan, biaya penyambungan dan denda pelanggaran (kalau ada pelanggaran )
- j. Petugas kasir menerima pembayaran dan melaporkan ke hubungan langganan
- k. Pelanggan mengisi blangko penyambungan kembali dengan melampirkan fotocopy rekening terakhir dan fotocopy KTP
- l. Petugas hubungan langganan memeriksa blangko yang telah diisi pelanggan kemudian meminta persetujuan Kasubag. Hubungan langganan, setelah itu mengirimkan blangko ke bagian transmisi/distribusi
- m. Petugas bagian transmisi/distribusi meminta persetujuan Kasubag. Transmisi/distribusi kemudian mengirim ke bagian adm
- n. Petugas bagian adm meminta persetujuan ke Kabag Adm. dan Direktur, setelah itu mengirimkan ke bagian perencanaan
- o. Petugas bagian perencanaan melakukan opname ke lapangan kemudian membuat RAB, RAB yang telah selesai kemudian disetujui oleh Kasubag perencanaan dan Kabag teknik
- p. RAB yang telah disetujui Kabag. Teknik kemudian dikirim ke adm untuk disetujui oleh Kabid. Umum dan Direktur
- q. Setelah disetujui kemudian dikirim kembali ke hubungan langganan
- r. Pelanggan datang ke bagian hubungan langganan untuk menyetujui RAB untuk dibayar
- s. Setelah disetujui pelanggan kemudian petugas hubungan langganan mengirimkan ke pembukuan untuk dibuatkan kwitansi pembayaran RAB setelah disetujui Kasubag. Hubungan langganan
- t. Petugas pembukuan membuat kwitansi kemudian menyerahkan ke kasir setelah disetujui Kabag. Umum
- u. Calon pelanggan membayar RAB ke kasir
- v. Setelah petugas kasir menerima pembayaran kemudian mengirimkan ke bagian transmisi/distribusi
- w. Petugas transmisi/distribusi mengirimkan RAB ke bagian gudang untuk mengeluarkan bahan sesuai RAB
- x. Petugas transmisi/distribusi memasang penyambungan kembali ke lapangan
- y. Penyambungan kembali yang telah dipasang kemudian dibukukan oleh petugas transmisi/distribusi dan melaporkan ke bagian hubungan langganan
- z. Petugas hubungan langganan memproses penyambungan kembali di SIP pada akhir bulan

I. Putus Dibawah 6 Bulan



II. Putus Lebih Dari 6 Bulan



Bukittinggi, Juli 2020

A.n Direktur

PDAM Tirta Jam Gadang

Kota Bukittinggi



**Paidi, SE**

NIK 1972 0407 1008