

PERUMDA AIR MINUM TIRTA BENGKAYANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

(SOP)



PELANGGAN TERLAMBAT BAYAR

Dasar Hukum:

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 Kabuapten Bengkayang nomor 15 tahun 2016 tentang Penetapan Tarif Pemakaian Air Minum Kabupaten Bengkayang;
3. Peraturan Bupati Bengkayang no 55 tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati nomor 20 tahun 2017 tentang penetapan Tarif Pemakaian Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang;
4. Peraturan Bupati Bengkayang Nomor 104 tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum daerah Air Minum Tirta Bengkayang.

KETERANGAN	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Jabatan	Seksi Penagihan dan Penjualan	Kepala Bagian Hubungan Pelanggan	Direktur
Tanda tangan			
Tanggal			

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	Nomor SOP	: SOP/Hub-Lang/....
	Tanggal Pembuatan	: 2024
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:2024
PERUMDA AIR MINUM TIRTA BENGKAYANG		
Seksi Penagihan dan Penjualan	Judul SOP	Pelanggan terlambat membayar

DISTRIBUSI DOKUMEN

Dokumen ini didistribusikan Kepada:

NO	PEMEGANG	STATUS DOKUMEN	NOMOR SALINAN
1	Direktur	Salinan terkendali	1
2	Satuan Pengawas Interen	Salinan terkendali	2
3	Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan	Master dan Salinan terkendali	3
4	Kepala Bagian Hubungan Pelanggan	Salinan Terkendali	4
5	Seksi Penagihan dan Penjualan	Master dan salinan terkendali	5

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	Nomor SOP	: SOP/Hub-Lang/...
	Tanggal Pembuatan	:2024
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:2024
PERUMDA AIR MINUM TIRTA BENGKAYANG		
Seksi Penagihan dan penjualan	Judul SOP	Pelanggan terlambat membayar

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

NO	ISI PERUBAHAN	NOMOR REVISI	TANGGAL REVISI

1. Tujuan :

Untuk menginformasikan dan mengingatkan para pelanggan Perumdam Tirta Bengkayang bahwa mereka mempunyai kewajiban untuk membayar piutang tagihan rekening air, memastikan proses penagihan dan pembayaran piutang rekening air berjalan secara baik, efektif dan efisien ditentukan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tepat waktu dan kondisi terkendali di Perumdam Tirta Bengkayang.

2. Ruang Lingkup :

Dibuat untuk Pelaksanaan Penagihan Dan Penjualan yang berlaku di lingkungan di Perumdam Tirta Bengkayang.

3. Definisi

Daftar Rekening Ditagih (DRD) Daftar Rekening Ditagih (DRD) merupakan dokumen yang dibuat oleh pengelola data, berupa laporan tagihan yang diterima dari seluruh pelanggan yang didapat dari petugas pembaca meter

4. Uraian Prosedur:

1. Mengupdate data analisis piutang pelanggan
2. Setelah diperoleh data pelanggan yang menunggak di klasifikasikan per zona pelanggan dan di kelompokkan per koordinator lapangan
3. Petugas informasi data tunggakan memberikan data ke tim penagihan sesuai dengan koordinator zonanya
4. Koordinator zona penagihan lapangan mensortir pelanggan yang akan ditagih dan yang akan di buat surat pemberitahuan informasi data tunggakan.
5. Setelah surat pemberitahuan informasi data tunggakan disampaikan ke pelanggan 7 hari setelah surat disampaikan dan diterima pelanggan, apabila surat tersebut tidak di indahkan /pelanggan belum membayar pada waktu yang sudah ditentukan maka petugas tim penagihan akan menyegel meter air pelanggan yang menunggak.
6. Pelanggan yang menunggak lebih dari tiga bulan di saran kan untuk datang ke kantor pelayanan Perumda Air Minum Tirta Bengkayang baik di kantor pusat maupun unit pelayanan untuk membayar tunggakan rekening airnya
7. Petugas/Kasir bagian loket pembayaran menginputkan Nomor Pelanggan yang tertera pada Rekening Air Minum pembayaran bulan lalu yang diambil

dari database, pada tahap ini juga akan dilakukan pengecekan tunggakan beserta denda keterlambatang pembayaran rekening;

8. Pelanggan yang keberatan membayar semua tunggakan diberikan keringanan dengan cara boleh mencicil minimal 50 persen dari jumlah bulan tunggakan setelah itu pelanggan dibuatkan perjanjian membayar tunggakan beberapa kali cicil untuk segera melunasi tunggakan, setelah pelanggan membayar sesuai perjanjian maka akan langsung di proses penghitungan pembayaran Rekening Air Minum bulanan yang akan dibayar, lalu proses pembayaran tersebut disimpan di dalam database;
9. Setelah mengetahui berapa besar jumlah yang harus dibayar, pelanggan menyerahkan uang sejumlah tagihan yang harus dibayar kepada petugas/kasir bagian loket pembayaran;
10. Petugas/Kasir loket pembayaran mencetak Rekening Air Minum (RAM) baru dan melakukan pengecapan tanda lunas, lalu menyerahkan Rekening Air Minum bulan lalu beserta yang baru kepada pelanggan sebagai bukti pembayaran;
11. Pada saat jam pelayanan telah selesai, Setiap Petugas/Kasir Locket Pembayaran bertanggung jawab merekap pembayaran harian dalam bentuk Laporan Harian Penerimaan, kemudian laporan tersebut akan diserahkan kepada kepala bagian hubungan pelanggan untuk dilakukan pengkoreksian dan pengesahan dari Kepala Bagian Administrasi dan keuangan;
12. Petugas/Kasir Locket Pembayaran juga bertanggung jawab untuk menyetorkan uang pembayaran Rekening Air Minum ke bank;
13. Laporan penerimaan tagihan Rekening Air yang sudah diperiksa oleh Kepala Bagian Hubungan pelanggan kemudian disahkan oleh Kepala bagian Administrasi Keuangan untuk diserahkan kepada Direktur sebagai Laporan Penerimaan Pembayaran (LPP) dan untuk dijadikan arsip.

5. Tanggung Jawab:

Dalam pelaksanaan tugas nya kepala Seksi Penagihan dan Penjualan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan dan kepala bagian Administrasi dan keuangan.

6. Definisi singkatan:

1. SOP : Standard Operating Prosedur
2. DRD : Daftar Rekening Ditagih

- 3. SIMADA : Sistem Informasi Manajemen Air Pengelola Daerah
- 4. SIP : Sistem Informasi Pembayaran
- 5. SPT : Surat Pemeritahuan informasi data Tunggalan
- 6. LPP : Laporan Penerimaan Penagihan

7. Unit Kerja Yang Terlibat :

- 1. Pelanggan
- 2. Kabag Hubunga Pelanggan
- 3. Kabag Administrasi dan Keuangan
- 4. Bagian Rekening dan Pencatat Meter;
- 5. Bagian Penagihan dan Penjualan;
- 6. Bagian Hubungan Pelanggan dan Masyarakat
- 7. Bagian Akuntansi
- 8. Oprator Informasi & Teknologi SIMADA

8. Dokumen Acuan :

- 1. Daftar Pelanggan Ditagih
- 2. Laporan Penerimaan Penagihan

9. Dokumen surat/laporan

- 1. DRD Terbit
- 2. Iktisar Rekening Terbit
- 3. Laporan Penerimaan Penagihan (harian, bulanan, tahunan, perloket dan oergolongan tarif pelanggan

10. Batas Waktu :

Waktu yang dibutuhkan untuk proses pembayaran rekening tanggal 1 sampai tanggal 20 setelah itu berlaku denda atas keterlambatan pembayaran sesuai dengan 10 persen dari nilai pertagihan rekening

	Nomor SOP	: SOP/Hub-Lang/.....
	Tanggal Pembuatan	:2024
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 2024
PERUMDA AIR MINUM TIRTA BENGKAYANG Seksi Penagihan dan Penjualan	Judul SOP Pembayaran Rekening Air melalui Mitra	Disetujui Oleh : Direktur, WARDI, S. Si.

PETUGAS	FLOW CHART	URAIAN KERJA
Seksi penagihan dan Penjualan Koordinator Zona penagihan Seksi penagihan dan Penjualan Koordinator Zona penagihan/tim Petugas Loker pembayaran dan pelanggan pelanggan Kabag Hubungan Pelanggan Petugas Loker pembayaran	<pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Update data analisis piutang pelanggan dan mengklasifikasi kan data tunggakan perzona] B --> C[Mensortir data pelanggan yang akan ditagih] C --> D[Menerbitkan surat pemberitahuan tunggakan] D --> E[Menyampaikan/menginformasikan data tunggakan] E --> F[Menginput nomor pelanggan dan melakukan transaksi] F --> G[permohonan keringan dengan cara mencicil sebanyak 50 % dari bulan tunggakan] G --> H{Persetujuan mencicil} H -- Ya --> I[Membuat laporan dan menyeteror ke Bank] H -- tidak --> G I --> J[Arsip] J --> K([Selesai]) </pre>	- seksi penagihan dan penjualan mengupdate data analisis piutang pelanggan dan mengklasifikasikan per zona. - koordinator penagihan mensortir pelanggan yang akan ditagih untuk diterbitkan surat pemberitahuan informasi data tunggakan. - Seksi penagihan dan penjualan menerbitkan surat pemberitahuan informasi data tunggakan. - koordinator zona penagihan dan tim menyampaikan surat pemberitahuan data tunggakan kepada pelanggan serta menjelaskan bahwa batas tentang waktu untuk membayar tagihan adalah 7 (tujuh) hari sejak surat diterima. - petugas loket menginput nomor yang tertera pada rekeningair yang sudah dibayar sebelumnya untuk mengecek tunggakan. - Pelanggan yang mersa keberatan membayar tunggakan dapat mengajukan pembayaran secara mencicil minimal 50 % dari bulan tunggakan ke kepala bagian hubungan pelanggan dan sisanya dapat dibuatkan perjanjian pembayaran secara mencicil sesuai kesepakatan antara kepala bagian Hubungan Pelanggan dan pelanggan. - kepala bagian hubungan pelanggan menganalisa data tunggakan dan dapat memberikan atau menolak permohonan pembayaran secara mencicil oleh pelanggan

PETUGAS	FLOW CHART	URAIAN KERJA