

PERUMDA AIR MINUM TIRTA BENGKAYANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

(SOP)



PEMUTUSAN SAMBUNGAN PELANGGAN

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 Bupati Kabupaten Bengkayang nomor 4 tahun 2008 tentang Sistem Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Pemerintah kabupaten Bengkayang;
3. Peraturan Bupati Bengkayang Nomor 104 tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bengkayang;
4. Surat Keputusan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bengkayang No.09/SKD/PERUMDAM/BKY/VI/2023 Tentang Penetapan tarif Pemasangan Instalasi Pemasangan Sambungan Baru Air Minum.

KETERANGAN	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Jabatan	Seksi Penyambungan	Kepala Bagian Hubungan Pelanggan	Direktur
Tanda tangan			
Tanggal			

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	Nomor SOP	: SOP/Hub-Lang/....
	Tanggal Pembuatan	:2024
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
PERUMDA AIR MINUM TIRTA BENGKAYANG		
Seksi Hubungan Pelanggan dan Masyarakat	Judul SOP	Pemutusan Sambungan Pelanggan

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 Hubungan Pelanggan dan Masyarakat	Salinan terkendali	5

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	Nomor SOP	: SOP/Hub-Lang/...
	Tanggal Pembuatan	:2024
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
PERUMDA AIR MINUM TIRTA BENGKAYANG		
Seksi Hubungan Pelanggan dan Masyarakat	Judul SOP	Pemutusan Sambungan Pelanggan

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

NO	ISI PERUBAHAN	NOMOR REVISI	TANGGAL REVISI

1. Tujuan :

Untuk memastikan bahwa pelaksanaan Pemutusan Sambungan Pelanggan tetap sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku diperusahaan.

2. Ruang Lingkup :

- a. Lingkup kegiatan pemutusan dan penyambungan kembali sambungan pelanggan meliputi :
- b. Membuat klasifikasi dan menganalisis penyebab pemutusan sambungan pelanggan;
- c. Melaksanakan kegiatan pemutusan sambungan;
- d. Melaporkan pemutusan sambungan dan penyambungan kembali sambungan rumah pelanggan;
- e. Melakukan kegiatan pelaporan.

3. Definisi :

1. Sambungan langganan/rumah

Jenis sambungan pelanggan yang mensuplai airnya langsung ke rumah - rumah/pelanggan biasanya berupa sambungan pipa - pipa distribusi air melalui meter air dan instalasi pipanya didalam rumah.

2. Air minum

Air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

3. Unit pelayanan

Sarana untuk mengambil air minum langsung oleh masyarakat yang terdiri dari sambungan rumah, hidran umum dan hidran kebakaran.

4. Pelanggan

Orang perseorangan, kelompok masyarakat, atau instansi yang mendapatkan layanan air minum dari penyelenggara.

4. Uraian Prosedur

1. Memberi data tunggakan Pembayaran pelanggan
2. Menerima data dan menverifikasi data tunggakan
3. Membuat surat tagihan tunggakan pelanggan
4. Menerima surat peringatan pemutusan sampai batas tertentu apabila setuju maka akan dilakukan pemutusan, apabila tidak maka pelanggan minta penjelasan dan verifikasi
5. Menerima surat siap bongkar
6. Melakukan pembongkaran dan membuat laporan

5. Definisi Singkatan

1. SOP : Standard Operating Procedur
2. SPKPT : Surat Perintah Kerja pemutusan Tetap
3. SPK : Surat Perintah Kerja
4. ST : Surat Tugas
5. LHP : laporan Hasil Pekerjaan
6. RPSL : Rekapitulasi Pemutusan Sambungan Langsung

7. Unit Kerja Yang Terlibat :

1. Pelanggan
2. Bagian Rekening dan Pembaca Meter;
3. Bagian Penagihan dan Penjualan;
4. Bagian Hubungan Pelanggan
5. Bagian Penyambungan
6. Bagian Tranmisi dan Distribusi
7. Bagian Keuangan
8. Bagian Akuntansi

8. Sistem Pengendalian Intern :

Pemutusan sambungan pelanggan sebagai bagian untuk proses memutuskan pelanggan yang sudah menunggak selama 3 bulan berturut turut

9. Dokumen Acuan :

1. Pelaksanaan Survei Lapangan
2. Daftar Pelanggan yang menungguak
3. Pembuatan Berita Acara
4. Berkas Pemutusan Sambungan

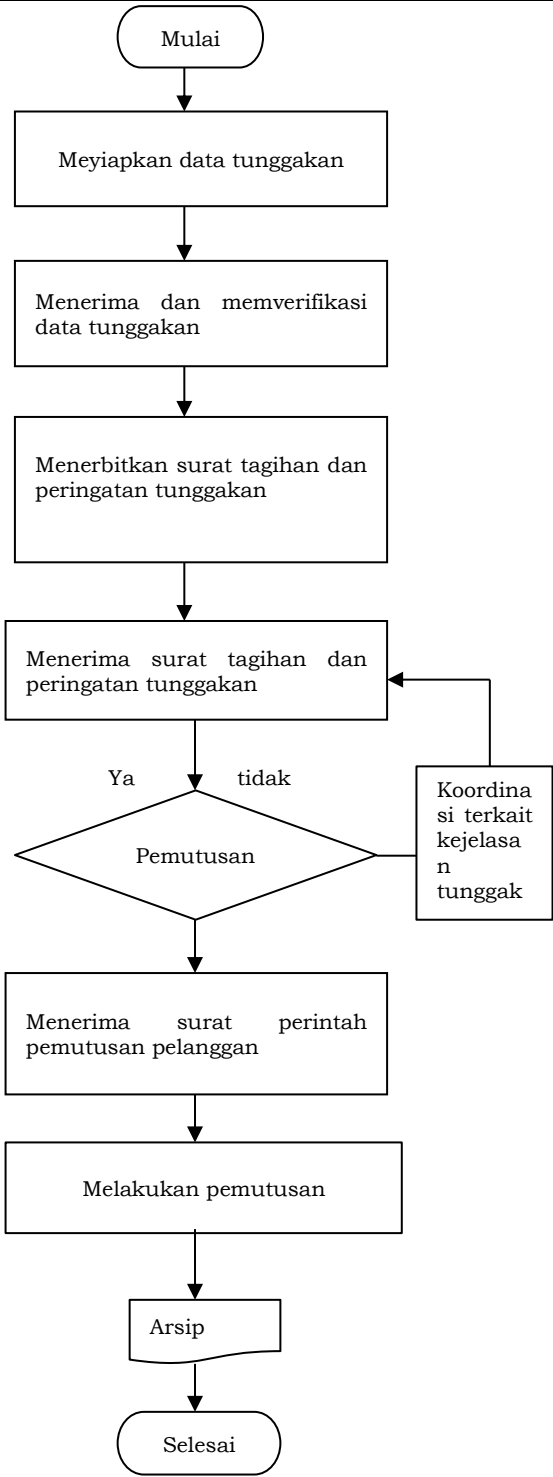
10. Dokumen Surat/Laporan

1. Surat Perintah Kerja pemutusan Tetap
2. Surat Perintah Kerja
3. Surat Tugas
4. Laporan Hasil Pekerjaan
5. Rekapitulasi Pemutusan Sambungan Langsung

11. Batas Waktu :

Waktu yang dibutuhkan untuk proses Pemutusan Sambungan Pelanggan saat pelanggan menungguak selama 3 bulan berturut-turut.

	Nomor SOP	: SOP/Hub-Lang/.....
	Tanggal Pembuatan	:2024
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 2024
PERUMDA AIR MINUM TIRTA BENGKAYANG Seksi Penyambungan	Judul SOP Penanganan Pengaduan Pelanggan	Disetujui Oleh : Direktur, WARDI, S. Si.

PETUGAS	FLOW CHART	URAIAN KERJA
Seksi penagihan dan penjualan Seksi hubungan pelanggan Seksi penagihan dan penjualan Seksi hubungan pelanggan Kepala Bagian Hubungan Pelanggan Bagian Transdis Bagian Transdis	 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Meyiapkan data tunggakan] Step1 --> Step2[Menerima dan memverifikasi data tunggakan] Step2 --> Step3[Menerbitkan surat tagihan dan peringatan tunggakan] Step3 --> Step4[Menerima surat tagihan dan peringatan tunggakan] Step4 --> Decision{Pemutusan} Decision -- Ya --> Step5[Menerima surat perintah pemutusan pelanggan] Decision -- tidak --> Coord[Koordinasi terkait kejelasan tunggakan] Coord --> Step4 Step5 --> Step6[Melakukan pemutusan] Step6 --> Step7[Arsip] Step7 --> End([Selesai]) </pre>	1. Seksi Penagihan dan Penjualan memberi data tunggakan Pembayaran pelanggan 2. Seksi Hublang dan masyarakat menerima data dan memverifikasi data tunggakan 3. seksi Penagihan dan Penjualan membuat surat tagihan tunggakan pelanggan 4. Pelanggan menerima surat peringatan pemutusan sampai batas tertentu apabila setuju maka akan dilakukan pemutusan, apabila tidak maka pelanggan minta penjelasan dan verifikasi 5. Bagian Transdis menerima surat perintah pemutusan 6. Bagian Transdis menyiapkan peralatan pemutusan/pembongkaran 7. Bagian Transdis melakukan pemutusan/pembongkaran dan membuat laporan

PETUGAS	FLOW CHART	URAIAN KERJA