

PTMB
(PDAM)

Perumda Tirta Manuntung Balikpapan

A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

Perumda Tirta Manuntung Balikpapan

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Produk, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Dasar Hukum, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Keluhan Pelanggan 2. Laporan Permintaan Perbaikan 3. Surat Persetujuan Angsuran 4. Revisi Pengaduan Rekening 5. Surat Pernyataan (Pembayaran Tunggal Rekening Air) 6. Permohonan Pengembalian Uang
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan Aktif PTMB 2. KTP, Materai (Untuk Proses Persetujuan Angsuran dan Surat Pernyataan Tunggal Rekening Air)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Tatap Muka – Loker CS PTMB <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin-Kamis : 08.00-13.30 WITA 2. Jum'at : 08.00-10.30 WITA b. Layanan Non Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : (0542)-878991 2. Whatsapp : 0816200110 24 jam <p>https://pelanggan.tirtamanuntung.co.id/</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> c. Pelayanan Tatap Muka – Loker CS PTMB <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin-Kamis : 08.00-13.30 WITA 2. Jum'at : 08.00-10.30 WITA d. Layanan Non Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : (0542)-878991 2. Whatsapp : 0816200110 24 jam 3. https://pelanggan.tirtamanuntung.co.id/
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan Petugas Customer Service dan Petugas Call Center di Kantor Perumda Tirta Manuntung Balikpapan 2. Melalui Telepon Ke Nomor (0542)- 878991 3. Melalui DM Instagram: @tirtamanuntungbalikpapan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Perwali NO.19 Tahun 2010 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. TV 5. Toilet bersih 6. Toilet disabilitas 7. Jalur landai disabilitas 8. Antrian Elektronik
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 3 (tiga) orang petugas cust.service di loket CS PTMB 2. 4 (empat) orang petugas call center (shift) PTMB
4	Pengawasan Internal	Absensi, Surat Perintah dan pengawasan atasan langsung.
5	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam 2. CCTV
7	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Laporan Bulanan Keluhan Pelanggan

Perumda Tirta Manuntung Balikpapan

INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

Perumda Tirta Manuntung Balikpapan

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Keluhan Pelanggan 2. Laporan Permintaan Perbaikan 3. Surat Persetujuan Angsuran 4. Revisi Pengaduan Rekening 5. Surat Pernyataan (Pembayaran Tunggalan Rekening Air) 6. Permohonan Pengembalian Uang
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan Aktif PTMB 2. KTP, Materai (Untuk Proses Persetujuan Angsuran dan Surat Pernyataan Tunggalan Rekening Air)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Tatap Muka – Loker CS PTMB <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin-Kamis : 08.00-13.30 WITA 2. Jum'at : 08.00-10.30 WITA b. Layanan Non Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> a. Call Center : (0542)-878991 b. Whatsapp : 0816200110 24 jam <p>https://pelanggan.tirtamanuntung.co.id/</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Tatap Muka – Loker CS PTMB <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin-Kamis : 08.00-13.30 WITA 2. Jum'at : 08.00-10.30 WITA b. Layanan Non Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : (0542)-878991 2. Whatsapp : 0816200110 24 jam 3. https://pelanggan.tirtamanuntung.co.id/
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada Kantor Pelayanan DPMP Kota Balikpapan 2. Melalui Kotak Kritik dan Saran 3. Menempatkan Petugas Customer Service dan Petugas Call Center di Kantor Perumda Tirta Manuntung Balikpapan 4. Melalui Telepon Ke Nomor (0542)- 878991 5. Melalui DM Instagram: @tirtamanuntungbalikpapan

		6. Melalui SMS Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012 7. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311 8. Melalui Email di : dpmpt.bpp@gmail.com 9. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website <i>investasi.balikipapan.go.id</i> 10. Melalui Facebook DPMPSTSP yaitu dpmptsp bpp 11. Melalui Instagram DPMPSTSP yaitu dpmptsp_bpp 12. Nomor Pengaduan Pemerintah Kota (SITANGGAP) : 08115440542 13. SP4N LAPOR!
--	--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Perwali NO.19 Tahun 2010 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang layanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. TV 5. Toilet bersih 6. Toilet disabilitas 7. Jalur lantai disabilitas 8. Kursi Roda 9. Antrian Elektronik 10. Printer 3 buah 11. Komputer 3 buah 12. Meja 3 buah 13. Kertas 14. Tinta
3	Jumlah Pelaksana	1. 3 (tiga) orang petugas cust.service di loket CS PTMB 2. 4 (empat) orang petugas call center (shift) PTMB
4	Pengawasan Internal	CCTV, absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
5	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam 2. CCTV 3. Asuransi Kesehatan BPJS 4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS
7	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 tahun sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala DPMPSTSP 4. SKP

