



PERATURAN  
DIREKTUR PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA  
KABUPATEN JOMBANG  
NOMOR : 188 / 4 / 415.49 / 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA  
KABUPATEN JOMBANG

DIREKTUR PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA  
KABUPATEN JOMBANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan Standar Pelayanan ;
- b. bahwa untuk melaksanakan maksud konsideran menimbang pada huruf a , perlu ditetapkan dengan Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana.

- Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

3. Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;
10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;
11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;
12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN DIREKSI TENTANG STANDAR PELAYANAN PERUSAHAAN  
UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA KABUPATEN JOMBANG**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

**Dalam Peraturan Direksi ini, yang dimaksud dengan :**

- 1. Perusahaan adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang;**
- 2. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang;**
- 3. Direktur adalah Direktur Utama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang;**
- 4. Pegawai adalah Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang yang bekerja di Perusahaan secara tetap yang diangkat dan diberhentikan melalui Keputusan Direksi;**
- 5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.**
- 6. Pelanggan adalah masyarakat pengguna jasa air minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang;**
- 7. Masyarakat adalah penduduk Kabupaten Jombang yang akan menggunakan jasa layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.**

**Pasal 2**

**Standar Pelayanan Publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang diatur sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Direksi ini.**

### **Pasal 3**

**Standar Pelayanan Publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 terdiri dari :**

- 1. Sambungan baru;**
- 2. Pembayaran rekening air minum;**
- 3. Pemutusan sambungan rumah :**
  - a. Atas permintaan sendiri;**
  - b. Tunggakan rekening air.**
- 4. Penutupan sementara/segel;**
- 5. Pemindahan Meter Pelanggan :**
- 6. Penertiban Sambungan Rumah;**
- 7. Buka kembali/ penyambungan kembali :**
- 8. Balik nama pelanggan;**
- 9. Perubahan golongan tarif;**
- 10. Pelanggaran pelanggan;**
- 11. Pengembalian bekas galian pipa;**
- 12. Meter hilang;**
- 13. Laporan pengaduan yang terdiri dari :**
  - a. Meter mati/buram;**
  - b. Cek Pemakaian / terameter air;**
  - c. Air tidak mengalir;**
  - d. Air kecil;**
  - e. Kebocoran pipa;**
  - f. Stop kran;**
  - g. Kualitas air (bau, warna, rasa).**
- 14. Air Tangki/Bahan baku depo;**
- 15. Air minum dalam kemasan (AMDK Tirta Berkah/Tiber )**

#### Pasal 4

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pasal 3 dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Direksi, Manager, Branch Manager, Kepala Divisi dan Staf di lingkungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.

#### Pasal 5

Peraturan Direksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

#### Pasal 6

Apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan, maka Peraturan Direksi ini akan ditinjau kembali dan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Jombang  
Pada Tanggal : 5 Februari 2024

---

Direktur  
  
  
**KHOIRUL HASYIM, S.Pd, M.Pd**  
**NIK.19800815 202002 1 001**

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Sdr. Dewan Pengawas
2. Arsip.

Lampiran : PERATURAN DIREKSI PERUMDAM TIRTA KENCANA

Nomor : 188 / 4 / 415.49 / 2024

Tanggal : 5 Februari 2024

---

## A. PENDAHULUAN

### 1. **Visi**

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan publik, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan masyarakat. Disamping itu selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan memberikan kontribusi untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) kepada Pemerintah Kabupaten Jombang. Di sisi yang lain, masyarakat Kabupaten Jombang berharap agar pasokan air minum yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Jombang dapat berlangsung secara terus-menerus selama 24 jam untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan mendapatkan kemudahan dalam hal melakukan pembayaran rekening air, serta memperoleh informasi yang memadai tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.

Bertitik tolak dari hal-hal tersebut di atas, disamping wawasan, cita-cita dan impian *stakeholders*, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang merumuskan Visi bersama yang akan menjadi arah, perekat dan motivator dalam pengembangan perusahaan.

Rumusan Visi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang :

***"Menjadi Perusahaan Air Minum Yang Unggul,  
Modern, Dan Berdaya Saing"***

### 2. **Misi**

Misi merupakan alasan utama keberadaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Jombang dan darimana Perusahaan Umum Daerah Air

Mimum Tirta Kencana Kabupaten Jombang harus memulai guna memenuhi keinginan dan harapan para *stakeholder*.

Misi secara jelas dan lugas harus dirumuskan agar dapat selalu diingat dan diharapkan dapat dimengerti dan dihayati oleh segenap warga Perusahaan Daerah Air Mimum Kabupaten Jombang tidak terkecuali mulai staf pelaksana sampai dengan Manajemen puncak dan para *stakeholder*.

Misi dipergunakan sebagai pedoman bertindak dan sebagai sumber inspirasi untuk selalu melakukan yang terbaik untuk kepentingan bersama.

Misi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Menekan tingkat kebocoran air, baik fisik maupun non fisik;
3. Sistem pengelolaan keuangan yang akuntable;
4. Meningkatkan kemampuan SDM yang profesional
5. Meningkatkan kesinambungan peran antar stakeholder.

### **3. Maklumat Pelayanan**

*"Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku"*

### **4. Ruang lingkup tugas :**

1. Penyelenggaraan pengelolaan air minum untuk masyarakat Kabupataen Jombang;
2. Meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat kabupaten Jombang.

### **5. Jenis – Jenis Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang :**

1. Sambungan baru;
2. Pembayaran rekening air minum;
3. Pemutusan sambungan rumah :
  - a. Atas permintaan sendiri;

- b. Tunggakan rekening air.
- 4. Penutupan sementara/segel;
- 5. Pemindahan Meter Pelanggan ;
- 6. Penertiban Sambungan rumah;
- 7. Buka kembali/ penyambungan kembali :
- 8. Balik nama pelanggan;
- 9. Perubahan golongan tarif;
- 10. Pelanggaran pelanggan;
- 11. Pengembalian bekas galian pipa;
- 12. Meter hilang;
- 13. Laporan pengaduan yang terdiri dari :
  - a. Meter mati/buram;
  - b. Cek Pemakaian / terameter air;
  - c. Air tidak mengalir;
  - d. Air kecil;
  - e. Kebocoran pipa;
  - f. Stop kran;
  - g. Kualitas air (bau, warna, rasa).
- 14. Air Tangki/Bahan baku depo;
- 15. Air Minum Dalam Kemasan (AMDK Tirta Berkah/Tiber).

**B. STANDART PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MIMUM  
TIRTA KENCANA KABUPATEN JOMBANG**

**1. SAMBUNGAN BARU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		

1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan menyampaikan pengajuan sambungan baru dengan menyertakan fotocopy KTP dan KK melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke unit pelayanan;</li> <li>2. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>3. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> <li>4. Telepon : 0321 - 86111</li> <li>5. Customer service : 08112677500 (WA).</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan melakukan pendaftaran dengan membawa fotocopy KTP dan KK bisa langsung datang ke kantor unit layana dan melalui aplikasi android, website, telepon, customer service dengan mengisi formulir pengajuan;</li> <li>2. Pengguna layanan menunggu disurvei ke lokasi pengajuan dan informasi terkait pembayaran administrasi;</li> <li>3. Pengguna layanan melakukan pembayaran secara datang ke kantor unit layanan/transfer dan penandatanganan perjanjian ketentuan berlangganan air bermaterai di kantor unit layanan;</li> <li>4. Pengguna layanan menunggu pemasangan dan penandatanganan berita acara pemasangan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sambungan baru standart (tidak ada tambahan jaringan) waktu pelaksanaan 1 (satu) – 5 (lima) hari kerja, setelah administrasi terselesaikan;</li> <li>2. Sambungan baru non standart (ada tambahan jaringan) waktu pelaksanaan 5 (lima) hari kerja dengan penambahan sesuai Rencana Anggaran Biaya (RAB), setelah administrasi terselesaikan.</li> </ol>

4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sambungan baru non niaga perumahan dengan biaya paket Rp. 1.050.000,- dengan panjang pipa maksimal 6 (enam) meter;</li> <li>2. Sambungan baru selain non niaga perumahan sesuai Rencana Anggaran Biaya (RAB).</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian sambungan baru.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang</li> <li>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng</li> <li>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso</li> <li>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung</li> <li>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</li> </ol> </li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> <li>c. Telepon : 0321 - 86111</li> <li>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang</li> </ol>

		<p>Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li><li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</li></ol>
--	--	--

		<p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang layanan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer dan printer;</p> <p>4. Telepon;</p> <p>5. Tablet Android;</p> <p>6. Peralatan untuk pekerjaan pemasangan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Manager Teknik;</p> <p>2. Manager Hubungan Langganan;</p>

		3. Satuan Pengawas Intern (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut pemasangan dilakukan 1 - 5 hari kerja apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaannya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

## 2. PEMBAYARAN REKENING AIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Pembayaran Tunai</p> <p>Pengguna layanan datang ke loket pembayaran rekening air yang tersedia dengan membawa kartu pelanggan atau rekening terakhir/lama;</p> <p>2. Pembayaran Online</p> <p>Pembayaran dilakukan melalui jasa layanan yang ada/e-channel yang berkerjasama dengan PERUMDA Air Minum.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pembayaran Tunai :</p> <p>Pengguna layanan datang ke loket pembayaran dengan membawa kartu pelanggan atau rekening terakhir/lama. Loket pembayaran hanya beroperasi 5 (lima) hari kerja dengan alamat sebagai berikut :</p> <p>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A</p>

		<p>Jombang</p> <ul style="list-style-type: none"><li>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng</li><li>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso</li><li>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung</li><li>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh;</li></ul> <p>2. Pembayaran melalui Online</p> <p>Pengguna layanan datang ke tempat penyedia jasa pelayanan pembayaran rekening air PERUMDA Air Minum.</p> <p>Biaya Administrasi Bank terhadap transaksi berhasil dibebankan kepada pelanggan atas pelaksanaan pembayaran tagihan rekening air minum secara on line melalui e-channel sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. PT. Pos</li><li>b. Bank BNI</li><li>c. Bank Jatim</li><li>d. Bank Jombang</li><li>e. Bank BRI</li><li>f. Bank Mega</li><li>g. Bank Syariah Indonesi</li><li>h. Market Place (Shopee, Tokopedia)</li><li>i. Alfamart</li><li>j. Indomaret</li><li>k. Gojek</li></ul>
--	--	---

		<p>1. PPOB yang kerjasama dengan MKM</p> <p>3. Pembayaran keliling</p> <p>Pengguna layanan didatangi petugas penagihan.</p>				
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Rekening air agar dilunasi antara tanggal 1 sampai dengan 20 setiap bulan, jika tanggal 20 jatuh pada hari libur, maka batas waktu pembayaran mundur hari kerja berikutnya;</p> <p>2. Waktu pelayanan;</p> <p>a. Senin s/d Kamis : pukul 07.30 WIB – 15.00 WIB</p> <p>b. Jumat : pukul 07.00 WIB - 13.30 WIB</p>				
4.	Biaya / Tarif	Uraian	Harga Air /M3 ( Rp)	Harga Air /M3 ( Rp)	Harga Air /M3 ( Rp)	Biaya Adm (Rp)
		Kelompok Pelanggan	0-10	10-20	20-30	7.500
		Kelompok I ( Sosu )	2.100	2.300	3000	7.500
		Rumah Tangga I (NN-P)	2.700	2.900	3.600	7.500
		Rumah Tangga II (NN-P)	3.200	3.400	4.100	7.500
		Rumah Tangga III	3.400	3.600	4.300	7.500

		(NN-P)				
		Niaga (NIAK)		7.500	8.500	10.000
		Industri (NIAB)		8.500	10.00	10.000
		Tarif Kesepakatan I		17.000	18.000	10.000
		Tarif Kesepakatan II	9.500 (0-50)	10.000 ( > 50 )		10.000
		Tarif Kesepakatan III	9.700 (0- 100)	10.000 ( > 100)		10.000
		Tikasim Sosial	4.200	4.600	10.000	10.000
		Tikasim Yayasan	5.300	5.800	6.300	10.000
		Tikasim Instansi		8.300	12.900	10.000
		Tikasim Industri		12.500	13.700	10.000
		Sanksi administrasi pembayaran rekening air :				
		a. Diatas tanggal 20 sampai dengan akhir bulan				

		<p>sebesar Rp. 7.500,-</p> <p>b. Mulai tanggal 1 bulan berikutnya sebesar Rp. 10.000,- per bulan.</p>
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pembayaran rekening air.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <p>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang</p> <p>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng</p> <p>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso</p> <p>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung</p> <p>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</p> <p>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</p> <p>c. Telepon : 0321 - 86111</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan</p>

		<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li><li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</li><li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana</li></ol>
--	--	--

		<p>Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Telepon;</li> <li>5. Tablet Android.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang akutansi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manager Hubungan Langganan</li> <li>2. Manager Keuangan</li> <li>3. Satuan Pengawas Intern (SPI)</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindak lanjut pelaksanaan pada saat transaksi maksimal 1 (satu) hari
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kegiatan setiap hari Evaluasi penerapan

		standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.
--	--	---

### 3. PEMUTUSAN SAMBUNGAN RUMAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p><b>A. Pemutusan/Penutupan Sambungan Rumah atas Permintaan Sendiri</b></p> <p>Pengguna layanan bisa langsung ke unit layanan dengan menyertakan fotocopy bukti pembayaran rekening air terakhir untuk pengajuan.</p> <p><b>B. Pemutusan/Penutupan Sambungan Rumah Karena Tunggakan</b></p> <p>Pengguna layanan yang mempunyai tunggakan 3 bulan/lebih</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p><b>A. Prosedur Pemutusan Sambungan Rumah Atas Permintaan Sendiri</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan pemutusan sambungan rumah melalui unit layanan;</li> <li>2. Pengguna layanan menunggu petugas untuk pemutusan sambungan rumah dan pengambilan water meter;</li> <li>3. Pengguna layanan melakukan penandatanganan berita acara.</li> </ol> <p><b>B. Pemutusan/Penutupan Sambungan Rumah Karena Tunggakan</b></p>

		Langsung dilakukan pemutusan sambungan rumah dan pengambilan water meter .
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p><b>A. Prosedur Pemutusan Sambungan Rumah Atas Permintaan Sendiri</b></p> <p>Pelaksanaan pemutusan sambungan rumah atas permintaan sendiri 1 (satu) hari kerja setelah pengajuan.</p> <p><b>B. Pemutusan/Penutupan Sambungan Rumah Karena Tunggakan</b></p> <p>Pelaksanaan pemutusan/penutupan sambungan rumah dikarenakan tunggakan selama 1 (satu) sampai 7 (tujuh) hari kerja sesuai jumlah pengajuan.</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya / (Rp. 0-.)
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pemutusam sambungan rumah
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <p>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang</p> <p>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng</p> <p>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso</p> <p>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung</p> <p>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</p>

		<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</p> <p>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</p> <p>c. Telepon : 0321 - 86111</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</p> <p>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017</p>

	<p>tentang Badan Usaha Milik Daerah;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</li><li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</li><li>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</li><li>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</li><li>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</li></ol>
--	---

2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Telepon;</li> <li>5. Tablet Android.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa pengguna layanan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manager Hublang;</li> <li>2. Manager Keuangan;</li> <li>3. Satuan Pengawas Intern (SPI)</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut pemasangan dilakukan 1 - 5 hari kerja apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

#### 4. PENUTUPAN SEMENTARA/SEGEL

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan datang langsung ke unit layanan dan pengajuan tertulis dengan alasan

		<p>yang tepat;</p> <p>2. Pengguna layanan yang mempunyai tunggakan 2 bulan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengguna layanan datang langsung ke unit layanan untuk pengajuan penutupan sementara dan mengisi formulir dengan alasan tertentu juga membawa rekening terakhir;</p> <p>2. Pengguna layanan menunggu untuk dilakukan penyegelan;</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan penandatanganan berita acara.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pelaksanaan penutupan sementara sambungan rumah dikarenakan tunggakan 2 bulan dan pengajuan pengguna layanan dengan alasan tertentu pelaksanaan selama 7 (tujuh) hari kerja.</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>Tidak dikenakan biaya (Rp. 0,-)</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Tindak lanjut penyelesaian penutupan sementara/segel.</p>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <p>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang</p> <p>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng</p> <p>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso</p> <p>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung</p>

		<p>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</p> <p>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</p> <p>c. Telepon : 0321 – 86111</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</p> <p>3. Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p>

		<ol style="list-style-type: none"><li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</li><li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</li><li>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</li><li>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</li><li>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air</li></ol>
--	--	---

		Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Telepon;</li> <li>5. Tablet Android.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa pengguna layanan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manager Hublang;</li> <li>2. Kepala Divisi Penagihan;</li> <li>3. Satuan Pengawas Intern (SPI)</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut pemasangan dilakukan 1 – 5 hari kerja apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

## 5. PEMINDAHAN METER PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan pengajuan

		<p>pemindahan meter pelanggan dengan membawa rekening terakhir melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke unit pelayanan;</li> <li>b. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>c. Telepon : 0321 – 86111;</li> <li>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengisi formulir permintaan pindah meter sambungan rumah di unit pelayanan dan Online;</li> <li>2. Pengguna layanan menunggu dilakukan survey dan informasi biaya pemindahan meter;</li> <li>3. Pengguna layanan melakukan pembayaran biaya pemindahan meter;</li> <li>4. Pengguna layanan menunggu dilakukan pemindahan meter;</li> <li>5. Pengguna layanan menandatangani berita acara pindah meter.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan pemindahan meter 1 (satu) hari kerja setelah administrasi selesai.
4.	Biaya / Tarif	Sesuai dengan Rencana Anggaran Biaya (RAB) lokasi letak meter yang diinginkan pelanggan
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pemindahan meter pelanggan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Jombang;</p> <p>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</p> <p>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</p> <p>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</p> <p>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</p> <p>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</p> <p>c. Telepon : 0321 – 86111;</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</p>

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</li><li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</li><li>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta</li></ol>
--	--

		<p>Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Telepon;</li> <li>5. Tablet Android.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa pengguna layanan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manager Teknik;</li> <li>2. Manager Hubungan Langganan;</li> <li>3. Satuan Pengawas Intern (SPI).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 – 5 hari kerja setelah pengajuan dan pembayaran RAB apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

## 6. PENERTIBAN SAMBUNGAN RUMAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan yang menggunakan layanan penertiban sambungan rumah harus mempunyai alasan tertentu dengan dilengkapi surat pernyataan waktu pengajuan;</li> <li>2. Pengguna layanan datang langsung ke kantor unit layanan dengan membawa foto letak water meter didalam rumah dan rekening air terakhir.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke kantor unit layanan dengan membawa surat pernyataan, foto letak meter yang berada didalam rumah dan rekening air terakhir;</li> <li>2. Pengguna layanan menunggu hasil koordinasi pimpinan terkait pengajuan;</li> <li>3. Apabila hasilnya disetujui akan langsung dilakukan penertiban ke rumah pengguna layanan;</li> <li>4. Pengguna layanan melakukan penandatanganan berita acara kalau pengajuannya telah dilaksanakan/selesai.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	26 (dua puluh enam) hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya (Rp. 0,-)

5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian penertiban sambungan Rumah.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</li> <li>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</li> <li>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</li> <li>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</li> <li>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</li> </ul> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> <li>c. Telepon : 0321 – 861111;</li> <li>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</li> </ul>

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik</p>
----	-------------	---

		<p>Indonesia Nomor 2730);</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li><li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</li><li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta</li></ol>
--	--	---

		<p>Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Telepon;</li> <li>5. Tablet Android.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manager Teknik;</li> <li>2. Manager Hubungan Langganan</li> <li>3. Satuan Pengawas Intern (SPI)</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang.

6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 – 5 hari kerja setelah pengajuan apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

## 7. BUKA KEMBALI/PENYAMBUNGAN KEMBALI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan menyampaikan pengajuan buka kembali/penyambungan kembali dengan menyertakan fotocopy KTP dan KK melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke unit pelayanan;</li> <li>2. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>3. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> <li>4. Telepon : 0321 – 86111;</li> <li>5. Customer servis : 08112677500 (WA).</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengisi formulir permintaan buka kembali dan melampirkan fotocopy KTP, KK dan rekening air (apabila masih ada);</li> <li>2. Pengguna layanan menunggu dilakukan survey dan informasi terkait biaya/adminitrasi buka kembali;</li> <li>3. Pengguna layanan menyelesaikan biaya/administrasi buka kembali;</li> <li>4. Pengguna layanan menunggu dilakukan pemasangan kembali water meter dirumah;</li> </ol>

		5. Pengguna layanan menandatangani berita acara buka kembali.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pekerjaan Buka kembali diselesaikan 1 - 2 hari kerja setelah pelanggan menyelesaikan administrasi.
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya buka kembali ditentukan setelah dilakukan survey lokasi ;</li> <li>2. Apabila pemutusan/pencabutan meter pelanggan tidak lebih 3 bulan hanya dikenakan biaya buka kembali sebesar Rp. 250.000,- dan melunasi tunggakan rekening.</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian buka kembali/penyambungan kembali
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</li> <li>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</li> <li>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</li> <li>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</li> <li>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</li> </ol> </li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>c. Telepon : 0321 – 86111;</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li> <li>3. Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau</li> </ol>

		<p>Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Telepon;</li> </ol>

		5. Tablet Android.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa pengguna layanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Manager Teknik; 2. Manager Hubungan Langganan; 3. Kepala Divisi Pengawasan; 4. Satuan Pengawas Intern (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 – 5 hari kerja setelah pengajuan apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

## 8. BALIK NAMA PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan balik nama pelanggan dengan menulis formulir perubahan data menyertakan fotocopy KTP, KK dan rekening terakhir melalui : 1. Datang langsung ke unit pelayanan; 2. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;

		<p>3. Telepon : 0321 – 86111;</p> <p>4. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengguna layanan mengisi formulir perubahan data pelanggan di unit layanan dan customer service;</p> <p>2. Pengguna layanan melakukan pembayaran biaya perubahan balik nama pelanggan ke petugas loket pembayaran.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Perubahan nama pelanggan dilakukan 1 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Biaya perubahan nama pelanggan dengan biaya sebesar Rp. 25.000,-
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian balik nama
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</li> <li>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</li> <li>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</li> <li>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</li> <li>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</li> </ul> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> <li>c. Telepon : 0321 – 86111;</li> </ul>

		d. Customer servis : 08112677500 (WA).
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li> <li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan</li> </ol>

		<p>Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomor 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Telepon;</li> <li>5. Tablet Android.</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan;
4.	Pengawasan Internal	1. Manager Hublang; 2. Satuan Pengawas Intern (SPI)
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 – 5 hari kerja setelah pengajuan apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

## 9. PERUBAHAN GOLONGAN TARIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan perubahan golongan tarif dengan menyertakan surat pengajuan, rekening terakhir dan fotocopy KTP melalui : 1. Datang langsung ke unit pelayanan; 2. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang; 3. Telepon : 0321 – 86111; 4. Customer servis : 08112677500 (WA).
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan membuat surat pengajuan perubahan golongan tarif dilengkapi dengan rekening air terakhir dan fotocopy KTP 1 lembar dengan datang langsung ke unit layanan,

		<p>aplikasi android, telepon dan customer service;</p> <p>2. Pengguna layanan menunggu pengajuan mendapat persetujuan;</p> <p>3. Apabila disetujui atau tidak disetujui perubahan golongan tarif pengguna layanan mendapat informasi terkait hasil perubahan tarif tersebut.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Dilakukan pengajuan perubahan golongan tarif 5 hari kerja.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya / Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut perubahan golongan tarif
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <p>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</p> <p>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</p> <p>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</p> <p>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</p> <p>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</p> <p>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</p> <p>c. Telepon : 0321 – 86111;</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li> <li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li> </ol>
----	-------------	---

		<p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang layanan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer dan printer;</p> <p>4. Telepon;</p> <p>5. Tablet Android.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan

		kehumasan;
4.	Pengawasan Internal	1. Manager Hublang; 2. Satuan Pengawas Intern (SPI)
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 – 5 hari kerja setelah pengajuan apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

#### 10. PELANGGARAN PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan diketahui melakukan pelanggaran dengan menyertakan rekening terakhir, informasi yang didapat dari penyedia layanan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyertakan rekening untuk dilakukan pembuktian terkait pelanggaran 2. Pengguna layanan menunggu informasi terkait pelanggaran yang dilakukan dan sanksi yang harus dibayarkan; 3. Apabila pelanggan melakukan pembayaran denda administrasi penertiban pelanggaran pelanggan, maka penertiban tidak akan dilakukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan pembuktian pelanggaran pelanggan 1 – 5 hari kerja.

4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merusak segel/plombir meter air denda administrasinya sebesar Rp. 250.000,-</li> <li>2. Pindahan meter tanpa seizin PERUMDAM denda administrasinya sebesar Rp. 250.000,-</li> <li>3. Merusak box meter/tutup meter denda administrasinya sebesar Rp. 150.000,-</li> <li>4. Pencurian air dikenakan denda administrasi sebesar Rp. 2.500.000,-</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penertiban terkait pelanggaran pelanggan
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</li> <li>2. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</li> <li>3. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</li> <li>4. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</li> <li>5. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</li> </ol> </li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> <li>c. Telepon : 0321 – 86111;</li> <li>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li> <li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li> </ol>
----	-------------	---

		<p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang layanan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer dan printer;</p> <p>4. Telepon;</p> <p>5. Tablet Android.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan</p>

		<p>langganan dan kehumasan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa pengguna layanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Manager Hublang;</p> <p>2. Manager Teknik</p> <p>3. Satuan Pengawas Intern (SPI).</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 - 5 hari kerja setelah pengajuan apabila melebihi batas waktu akan dilkoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

## 11. PENGEMBALIAN BEKAS GALIAN PIPA

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan menyampaikan pengembalian bekas galian dengan menyertakan foto lokasi galian pipa melalui :</p> <p>a. Datang langsung ke unit pelayanan;</p> <p>b. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</p> <p>c. Telepon : 0321 - 86111;</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna layanan menginformasikan/melaporkan dengan menyertakan foto bekas galian dengan

		datang langsung ke unit layanan juga bisa melalui telepon, customer service dan aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penyelesaian pekerjaan maksimal 5 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Biaya sesuai rekondisi yang dilakukan
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengembalian bekas galian
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <p>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</p> <p>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</p> <p>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</p> <p>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</p> <p>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</p> <p>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</p> <p>c. Telepon : 0321 – 861111;</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41)

		<p>sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li><li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor</li></ol>
--	--	--

		<p>155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang layanan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer dan printer;</p> <p>4. Telepon;</p> <p>5. Tablet Android.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa pengguna layanan.</p>

4.	Pengawasan Internal	1. Manager Teknik 2. Manager Hubungan langganan 3. Satuan Pengawas Intern (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 – 5 hari kerja setelah pengajuan apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

## 12. METER HILANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan meter hilang dengan menyertakan rekening terakhir melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke unit pelayanan;</li> <li>2. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>3. Telepon : 0321 – 86111;</li> <li>4. Customer servis : 08112677500 (WA).</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan meter hilang secara datang langsung ke unit layanan dan melalui aplikasi android, telepon, Customer service dengan menyertakan rekening terakhir;</li> <li>2. Pengguna layanan menunggu dilakukan survey lokasi dan menunggu informasi biaya administrasi;</li> <li>3. Pengguna layanan menyelesaikan biaya</li> </ol>

		<p>administrasi dengan datang langsung ke kantor unit layanan;</p> <p>4. Pengguna layanan menunggu dilakukan pemasangan dan penandatanganan berita acara.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penyelesaian pekerjaan 1 hari kerja setelah administrasi pembayaran diselesaikan
4.	Biaya / Tarif	<p>1. Apabila yang hilang hanya meter airnya diperbolehkan beli hanya meter air sebesar Rp. 350.000,-</p> <p>2. Apabila pembelian lengkap meter air, box meter dan plat beton sebesar Rp. 464.000,-</p>
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian meter hilang
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <p>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</p> <p>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</p> <p>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</p> <p>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</p> <p>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</p> <p>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</p> <p>c. Telepon : 0321 – 86111;</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</li><li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li><li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisariss dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li></ol>
----	-------------	--

		<p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang layanan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer dan printer;</p> <p>4. Telepon;</p> <p>5. Tablet Android.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan</p>

		<p>langganan dan kehumasan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa pengguna layanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Manager Teknik;</p> <p>2. Manager Hublang</p> <p>3. Satuan Pengawas Intern (SPI).</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 - 5 hari kerja setelah pembayaran RAB apabila melebihi batas waktu akan dilkoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

### 13. LAPORAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan menyampaikan pengajuan sambungan baru dengan menyertakan fotocopy KTP dan KK melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke unit pelayanan;</li> <li>2. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>3. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> <li>4. Telepon : 0321 - 86111</li> <li>5. Customer servis : 08112677500 (WA).</li> </ol>

2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna layanan melakukan pengaduan secara langsung datang ke kantor unit layanan, aplikasi android, website, telepon dan customer service.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penyelesaian pengaduan maksimal 1 - 2 hari kerja.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya / Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</li> <li>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</li> <li>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</li> <li>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</li> <li>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</li> </ul> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> <li>c. Telepon : 0321 - 86111;</li> <li>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa

		<p>Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li><li>3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana</li></ol>
--	--	---

		<p>Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomor 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Telepon;</li> <li>5. Tablet Android.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan</li> </ol>

		ketrampilan perencanaan dan pemasangan pada jaringan pipa pengguna layanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Manager Teknik; 2. Manager Hublang 3. Satuan Pengawas Intern (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 - 5 hari kerja apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke manager terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

#### 14. AIR TANGKI / BAHAN BAKU DEPO

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan melakukan pemesanan air tangki/bahan baku depo melalui : 1. Datang langsung ke unit pelayanan; 2. Telepon : 0321 - 86111; 3. Customer servis : 08112677500 (WA).
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan melakukan pemesanan melalui unit pelayanan atau online; 2. Pengguna layanan membayar pemesanan air tangki di loket pembayaran diunit layanan/transfer;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan pengiriman 1 hari kerja

4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembelian bahan baku depo air minum dalam Kota Jombang harga air sebesar Rp. 270.000,-</li> <li>2. Pembelian bahan baku Depo Air minum diluar kabupaten Jombang setiap 10 km ditambahkan Rp. 50.000,-</li> <li>3. Biaya pengiriman air non depo seluruh wilayah kabupaten Jombang untuk tangki kapasitas 7000 liter Rp. 400.000,-</li> <li>4. Biaya pengiriman air non depo diluar wilayah kabupaten Jombang setiap 10 km ditambahkan Rp. 50.000,-</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengiriman air tangka/bahan baku depo
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;</li> <li>b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;</li> <li>c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;</li> <li>d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;</li> <li>e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh</li> </ol> </li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;</li> <li>b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a>;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>c. Telepon : 0321 – 86111;</p> <p>d. Customer servis : 08112677500 (WA).</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</li> <li>3. Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37</li> </ol>

		<p>Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomer 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomer 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomer 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang layanan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p>

		3. Komputer dan printer; 4. Telepon; 5. Tablet Android.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan mengendarai truk tangki.
4.	Pengawasan Internal	1. Ka Unit Tiber 2. Satuan Pengawas Intern (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 - 2 hari kerja apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke Ka Unit terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

### 15. AIR MINUM DALAM KEMASAN “TIBER”

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan melakukan pemesanan air minum dalam kemasan melalui : 1. Datang langsung ke unit pelayanan; 2. Telepon : 0321 - 86111; 3. Customer servis : 08112677500 (WA).
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan melakukan pemesanan melalui unit pelayanan atau online;

		2. Pengguna layanan membayar pemesanan air tangki di loket pembayaran diunit layanan/transfer;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan pengiriman 1 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	1. AMDK Cup 220 ml dengan harga Rp. 20.000,- 2. AMDK Botol 330 ml dengan harga Rp. 34.000,- 3. AMDK Botol 600 ml dengan harga Rp. 39.000,- 4. Galon 19 liter dengan harga Rp. 53.000,- 5. Refil Galon 19 liter dengan harga Rp. 12.000,-
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengiriman air minum dalam kemasan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung datang ke kantor layanan sebagai berikut :  a. Kantor Induk : Jl. Wahid Hasyim No. 136 A Jombang;  b. Kantor cabang Bareng : Jl. Adityawarman Bareng;  c. Kantor cabang Ploso : Jl. Darmo Sugondo Ploso;  d. Kantor cabang Mojoagung : Jl. Raya Gambiran Mojoagung;  e. Kantor cabang Kabuh : Jl. Raya Kabuh Kabuh  2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :  a. Aplikasi Android : Layanan Perumdam Jombang;  b. Website : <a href="http://www.perumdamjombang.co.id">www.perumdamjombang.co.id</a> ;  c. Telepon : 0321 – 86111;

d. Customer servis : 08112677500 (WA).

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

1. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. Undang - Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomer 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Pemerintah Nomer 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan

		<p>Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direktur Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 700);</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 155);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;</p> <p>10. Peraturan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana;</p> <p>11. Keputusan Bupati Jombang Nomor 66 Tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang;</p> <p>12. Peraturan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Air dan permohonan Pemasangan Sambungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> </ol>

		4. Telepon; 5. Tablet Android.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik, hubungan langganan dan kehumasan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan mengendarai kendaraan lebih dari roda 2 (dua).
4.	Pengawasan Internal	1. Ka Unit Tiber 2. Satuan Pengawas Intern (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tindaklanjut 1 - 2 hari kerja apabila melebihi batas waktu akan dikoordinasikan ke Ka Unit terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas dijamin kerahasiaanya hanya diperlukan untuk pelayanan PERUMDA Air Minum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Dikeluarkan di : Jombang  
 Pada Tanggal : 5 Februari 2024



Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Sdr. Dewan Pengawas
2. Arsip