



## PDAM Kota Malang

Jl. Terusan Danau Sentani No.100 65142 0341715103

[www.pdamkotamalang.com](http://www.pdamkotamalang.com)

Pemerintah Kota Malang / PDAM Kota Malang

# Pengaduan Pencatatan Pemakaian Air

No. SK :

## Persyaratan

1. Pelanggan/Masyarakat/petugas menginformasikan (bisa lewat telpon dan datang sendiri) ke unit Pelayanan tentang Pencatatan Pemakaian Air dengan menyebutkan nomor Saluran pelanggan .

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Image not found or type unknown



1. Pelanggan/ petugas menginformasikan (bisa lewat telpon dan datang sendiri) ke unit Pelayanan tentang Pencatatan Pemakaian Air dengan menyebutkan nomor Saluran pelanggan;
2. Petugas pelayanan memeriksa dan menentukan jenis pengaduan pencatatan pemakaian air untuk selanjutnya membuat work order pada unit pencatatan pemakaian air;
3. Supervisor wilayah membuat SPK (Surat Perintah Kerja) dan Petugas Pencatatan pemakaian air melakukan cek lokasi dirumah pelanggan;
4. Petugas pencatatan pemakaian air membuat hasil laporan hasil cek lokasi melalui data base aplikasi;
5. Petugas pelayanan menghubungi pelanggan melalui telpon dan surat dan penyelesaian pengaduan;
6. Petugas layanan tutup kasus pada database aplikasi.

### Waktu Penyelesaian

3 Hari

3 (tiga) hari kerja.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Pengaduan Pencatatan Pemakaian Air

### Pengaduan Layanan

1. Pelanggan/ petugas menginformasikan (bisa lewat telpon dan datang sendiri) ke unit Pelayanan tentang Pencatatan Pemakaian Air dengan menyebutkan nomor Saluran pelanggan;
2. Petugas pelayanan memeriksa dan menentukan jenis pengaduan pencatatan pemakaian air untuk selanjutnya membuat work order pada unit pencatatan pemakaian air;
3. Supervisor wilayah membuat SPK (Surat Perintah Kerja) dan Petugas Pencatatan pemakaian air melakukan cek lokasi dirumah pelanggan;
4. Petugas pencatatan pemakaian air membuat hasil laporan hasil cek lokasi melalui data base aplikasi;
5. Petugas pelayanan menghubungi pelanggan melalui telpon dan surat dan penyelesaian pengaduan;
6. Petugas layanan tutup kasus pada database aplikasi.