

## Unit Pelayanan Wilayah I Perumdam Tirta Kencana



JL. TIRTA KENCANA NO.1, BUGIS, KEC. SAMARINDA ULU, KOTA SAMARINDA, KALIMANTAN

TIMUR 75121 75121 05412088100

<https://perumdamtirtakencana.id/>

Pemerintah Kota Samarinda / Unit Pelayanan Wilayah I Perumdam Tirta Kencana

# Pengaduan Gangguan Layanan

No. SK : NOMOR: 690/95-03/II/2022

## Persyaratan

1. Melaporkan lokasi gangguan distribusi (alamat atau jalan)
2. Nomor HP (aktif) yang dapat dihubungi dan nama pelapor.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelanggan atau Pelapor datang langsung ke Divisi Transmisi Distribusi dan Kebocoran Wilayah setempat untuk melaporkan gangguan distribusi.
2. Pelanggan atau Pelapor menyampaikan keluhan dengan menyebutkan identitas diri dan jenis pengaduan kepada petugas Customer service atau Petugas Administrasi Divisi Transmisi Distribusi dan Kebocoran Wilayah setempat dan mengisi formulir pengaduan atau blangko service.
3. Costumor Service atau petugas administrasi Distribusi mencatat , melengkapi data dan mengklarifikasi apabila kebocoran menyangkut pipa persil atau pipa yang menuju sesudah water meter maka biaya dibebankan kepada pelanggan contoh : pengadaan Stop Kran, Kran Air, Pipa persil, meter air, box meter. Bila penanganan kebocoran menyangkut instalasi persil sebelum water meter maka biaya ditanggung oleh PERUMDAM
4. Customer Service menyalin pengaduan tersebut dalam buku pengaduan dan segera melakukan koordinasi dengan Kepala Unit Pelayanan Wilayah, Kasi Transmisi dan Distribusi Wilayah dan Staf petugas terkait untuk menindaklanjuti pengaduan di lapangan.
5. Setelah dicek petugas lapangan dan ditindak lanjuti maka hasil tindak lanjut di lapangan dilaporkan kembali ke petugas administrasi atau CS untuk evaluasi laporan.

## Waktu Penyelesaian

0

Proses administrasi : 5(lima) menit laporan pengaduan masuk

Proses Teknis : 1 (satu) hari setelah laporan pengaduan gangguan Distribusi masuk ke petugas administrasi.

## Biaya / Tarif

## Unit Pelayanan Wilayah I Perumdam Tirta Kencana



JL. TIRTA KENCANA NO.1, BUGIS, KEC. SAMARINDA ULU, KOTA SAMARINDA, KALIMANTAN

TIMUR 75121 75121 05412088100

<https://perumdamtirtakencana.id/>

Pemerintah Kota Samarinda / Unit Pelayanan Wilayah I Perumdam Tirta Kencana

Tidak dipungut biaya

Biaya perbaikan instalasi pipa sesudah water meter dibebankan ke pelanggan.

Biaya perbaikan instalasi sebelum water meter dibebankan ke Perumdam Tidak ada biaya (Rp.0).

### Produk Pelayanan

1. jasa

### Pengaduan Layanan

Pengaduan Distribusi ( Wilayah I) : 0811580103