

## Unit Pelayanan Wilayah IV Perumdam Tirta Kencana

JL. SULTAN HASANUDDIN, BAQA, KEC. SAMARINDA SEBERANG, KOTA SAMARINDA,  
KALIMANTAN TIMUR 75132 75132 05412088100

<https://perumdamtirtakencana.id/>

Pemerintah Kota Samarinda / Unit Pelayanan Wilayah IV Perumdam Tirta

# Pemutusan dan Penyambungan Kembali

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

## Persyaratan

1. Pelanggan yang memiliki tunggakan ? 2 bulan berdasarkan data pada billing system.
2. Atas permintaan pelanggan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

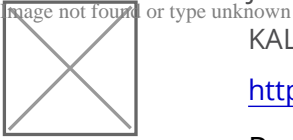
1. Pemutusan karena Tunggakan 1. Divisi Rekening dan Piutang menyusun data pelanggan yang menunggak selama ? 2 bulan dan menyerahkan data pelanggan ke Administrasi Pemutusan. 2. Administrasi Pemutusan menerima data pelanggan yang menunggak selama ? 2 bulan dan melakukan verifikasi tagihan dari Divisi Rekening. 3. Administrasi Pemutusan mencetak memo pemutusan dan Asmen Kepatuhan Pelanggan Wilayah mengecek jumlah tunggakan/tagihan rekening air kosong/bolong dan menimbulkan jumlah tagihan selanjutnya dan meneruskan memo pemutusan kepada Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan. 4. Asmen Kepatuhan Pelanggan Wilayah memberikan surat perintah pemutusan dan memo kepada Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan untuk melakukan pemutusan. 5. Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan ke lapangan untuk melakukan pemutusan berdasarkan surat perintah. 6. Jika Pelanggan tidak membayar tunggakan, Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan melakukan pemutusan tetapi apabila pelanggan membayar maka Pelaksana Pemutusan dan tunggakan tidak melakukan pemutusan.
2. Penyambungan Kembali 1. Pelanggan melunasi tunggakan ke loket. 2. Loket memberikan kwitansi arsip biaya buka tunggakan ke Divisi Kepatuhan Pelanggan Wilayah. 3. Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan ke lapangan untuk menyambung kembali water meter yang disegel, diputus persil atau putus tapping.
3. Pemutusan Karena Permintaan Pelanggan 1. Pelanggan datang ke UPW membawa surat permohonan minta putus permanen (tanpa ada piutang) ke Customer Servis. 2. Customer Servis dan Administrasi Pemutusan memberikan surat permohonan pelanggan putus permanen ke Asmen Kepatuhan Wilayah 3. Asmen Kepatuhan Pelanggan Wilayah mengkroscek jika pelanggan ada tunggakan maka pelanggan harus melakukan pembayaran pelunasan di loket dan dilaksanakan pemutusan sementara, dan jika telah tidak ada tunggakan maka dilaksanakan pemutusan permanen sesuai dengan permintaan pelanggan. 4. Pelaksana Pemutusan dan Tunggakan ke lokasi pelanggan untuk memutus sambungan air secara permanen. 5. Surat persetujuan permohonan pemutusan permanen atas permintaan pelanggan ditembuskan ke Divisi Rekening dan Divisi Meter dan Pelayanan Wilayah

## Unit Pelayanan Wilayah IV Perumdam Tirta Kencana

JL. SULTAN HASANUDDIN, BAQA, KEC. SAMARINDA SEBERANG, KOTA SAMARINDA,  
KALIMANTAN TIMUR 75132 75132 05412088100

<https://perumdamtirtakencana.id/>

Pemerintah Kota Samarinda / Unit Pelayanan Wilayah IV Perumdam Tirta



### Waktu Penyelesaian

2 Hari

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

- Untuk Pemutusan tidak dikenakan biaya (Rp.0)
- Penyambungan Kembali (sesuai dengan SK Direksi No : 690/5102/VIII/Peg-2022 Tentang [Biaya Pelayanan Pelanggan](#))
- Biaya buka kembali (setelah 3 bulan)atas permintaan pelanggan Rp. 550.000,-

### Produk Pelayanan

1. jasa

### Pengaduan Layanan

Contact Center Unit Pelayanan : Wilayah IV