



PERUMDA AIR MINUM TIRTA AJI

Jl. R Mangoenkoesoemo No.2
Wonosobo, 56311

PERUMDA AIR MINUM
TIRTA AJI

@perumdaairminumtirtaaji 0288-321581 / 321810 / 321584 PERUMDA AIR MINUM TIRTA AJI pdamwsb@yahoo.com

KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA AJI
KABUPATEN WONOSOBO
NOMOR : 690/03/Tirta Aji/1/2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA AJI
KABUPATEN WONOSOBO

DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA AJI KABUPATEN
WONOSOBO,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik, maka perlu menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direksi tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5);
7. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 39 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo (Berita Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 39);
8. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 78 Tahun 2022 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Berita Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 78);
9. Keputusan Bupati Wonosobo Nomor 518/385/2022 Tentang Penetapan Tarif Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo;
10. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo 690/02/Tirta Aji/1/2023 tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo.
- KEDUA : Standar Pelayanan di Lingkungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, merupakan jaminan dan kepastian bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan, maupun bagi masyarakat dalam menerima pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo.
- KETIGA : Standar Pelayanan di Lingkungan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo terdiri dari:
1. Penyediaan Air Minum;
 2. Pembayaran Rekening Air;
 3. Sambungan Baru;
 4. Perbaikan Pipa Persil;
 5. Perbaikan Pipa Dinas;
 6. Ganti Meter Air;
 7. Pemindahan Letak Meter Air;
 8. Pindah Instalasi/ Wilayah;
 9. Pembesaran Instalasi Sambungan Rumah;
 10. Penurunan Golongan Pelanggan;

11. Ganti Nama Pelanggan;
12. Tutup Sementara Atas Permintaan Pelanggan;
13. Buka Kembali Tutup Sementara;
14. Pemutusan Aliran Sementara;
15. Buka Kembali Pemutusan Aliran Sementara;
16. Berhenti Berlangganan;
17. Pembongkaran Instalasi Sambungan Rumah;
18. Pemeriksaan Kualitas Air Pelanggan;
19. Uji Akurasi Meter Air Pelanggan;
20. Pengaduan Pemakaian Air;
21. Pengaduan Air Tidak Mengalir;
22. Penyelesaian Pelanggaran oleh Pelanggan; dan
23. Penyelesaian Pelanggaran Berat.

KEEMPAT : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA, tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XXIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosobo
pada tanggal 17 Januari 2023



DIREKTUR UTAMA,

MUHAMMAD SJAHD

Lampiran I : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
PENYEDIAAN AIR MINUM

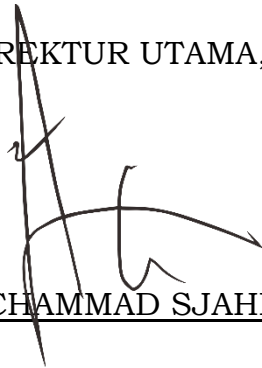
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1.	Persyaratan	► Pengguna Layanan sudah menjadi Pelanggan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna Layanan yang belum menjadi Pelanggan mendaftarkan diri menjadi Pelanggan dan akan mendapat pelayanan sesuai Standar Pelayanan Sambungan Baru;
		2. Pengguna Layanan yang sudah menjadi Pelanggan: a. membayar rekening tagihan air setiap bulan; b. apabila mempunyai tunggakan rekening tagihan air lebih dari 3 (tiga) bulan maka dilakukan pemutusan aliran sementara; c. apabila setelah 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal pemutusan aliran sementara pelanggan tidak melunasi tagihan maka akan dilakukan pembongkaran instalasi sambungan rumah; d. penyambungan kembali atas instalasi sambungan rumah yang sudah dibongkar dikenakan biaya sebesar biaya sambungan rumah baru dan harus melunasi seluruh tagihan termasuk tunggakan air dan/ atau non air.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► Pada kondisi normal, paling lama 1 menit air akan mengalir setelah krant dibuka.
4.	Biaya/Tarif	1 Harga air sesuai yang tercantum dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Aji Kabupaten Wonosobo;
		2 Tarif Beban Tetap sesuai yang tercantum dalam Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo Nomor 690/192/Perumda Tirta Aji/VII/2021 Tanggal 1 Juli 2021 Tentang Tarif Abonemen Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3 Denda tunggakan sesuai Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	► Air minum yang memenuhi persyaratan kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/PER/V/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 736/MENKES/PER/VI/2010 tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum; 3. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 4. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Aji Kabupaten Wonosobo; 5. Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo Nomor 690/192/Perumda Tirta Aji/VII/2021 Tanggal 1 Juli 2021 Tentang Tarif Abonemen Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo; 6. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Brondcapturing (bangunan penangkap air); 2. Reservoir (bangunan penampung air); 3. Bangunan aerasi; 4. Pompa; 5. Jaringan pipa transmisi; 6. Jaringan pipa distribusi; 7. Meter air; 8. Instalasi Chlorinasi; 9. Jembatan pipa; 10. 15 (lima belas) Kantor Cabang; 11. Loker-loker pembayaran yang tersebar di seluruh kecamatan yang sudah terlayani.
3.	Kompetensi Pelaksana	► Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang layanan air minum.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	► Minimal 2 (dua) orang untuk 1.000 (seribu) Pelanggan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Kualitas air sesuai Keputusan Menteri Kesehatan untuk parameter : Mikrobiologi (E-Coli dan coliform) Fisika (Suhu, Bau, Rasa, Warna, Kekeruhan) sisa khlor, Kimia (Arsen, Flourida, Total Kromium, Nitrit, Nitrat, Sianida, Kadmium dan Selenium); 3. Kuantitas air mencukupi Standar Kebutuhan Pokok Air Minum minimal sebanyak 10 meter kubik/kepala keluarga/bulan; 4. Kontinuitas aliran: a. Cabang Wonosobo : 24 Jam/ Hari; b. Cabang Kertek : 24 Jam/ Hari; c. Cabang Selomerto : 23 Jam/ Hari; d. Cabang Leksono : 23 Jam/ Hari; e. Cabang Garung : 23 Jam/ Hari; f. Cabang Mojotengah : 24 Jam/ Hari; g. Cabang Watumalang : 23 Jam/ Hari; h. Cabang Sapuran : 22 Jam/ Hari; i. Cabang Balekambang : 23 Jam/ Hari; j. Cabang Kepil : 20 Jam/ Hari; k. Cabang Kaliwiro : 23 Jam/ Hari; l. Cabang Wadaslintang : 17 Jam/ Hari; m. Cabang Pahlawan : 24 Jam/ Hari; n. Cabang Gondang : 21 Jam/ Hari; o. Cabang Sukoharjo : 24 Jam/ Hari.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Tarif/ harga air memenuhi prinsip keterjangkauan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kualitas air sesuai Keputusan Menteri Kesehatan untuk parameter : Mikrobiologi (E-Coli dan coliform) Fisika (Suhu, Bau, Rasa, Warna, Kekeruhan) sisa khlor, Kimia (Arsen, Flourida, Total Kromium, Nitrit, Nitrat, Sianida, Kadmium dan Selenium); 2. Material instalasi sambungan rumah sesuai standar air minum; 3. Tagihan sesuai volume air yang digunakan; 4. Pelanggan terbebas dari pungutan-pungutan liar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

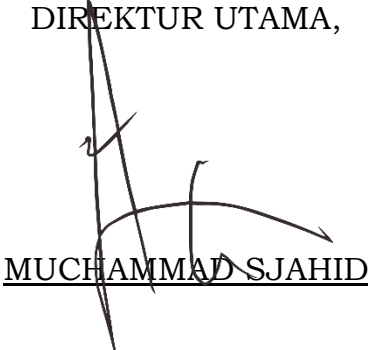
STANDAR PELAYANAN
PEMBAYARAN REKENING AIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Pembayaran langsung: ▶ Pelanggan datang langsung ke loket-loket pembayaran Kantor Cabang Tirta Aji atau loket-loket Rekanan membawa bukti pembayaran rekening tagihan bulan sebelumnya atau menyebutkan Nomor Pelanggan kepada petugas. 2. Pembayaran melalui Jaringan ATM Bank: ▶ Mengikuti Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Bank. 3. Pembayaran melalui e-commerce dan merchant (Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Dana, OVO, LinkAja): ▶ Mengikuti Standar Pelayanan yang diterapkan oleh e-commerce atau merchant.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pembayaran langsung: a. Pelanggan datang ke Loker-loket Pembayaran terdekat; b. Beritahu petugas bahwa Pelanggan akan membayar tagihan air; c. Berikan bukti pembayaran rekening tagihan air bulan sebelumnya atau menyebutkan Nomor Pelanggan kepada petugas; d. Petugas akan memproses pembayaran dengan mencocokkan data dan informasi yang diberikan; e. Jika data sesuai, Pelanggan dapat melakukan pembayaran rekening tagihan air menggunakan uang tunai; f. Petugas memberikan tanda bukti pembayaran yang telah diproses. 2. Pembayaran melalui Jaringan ATM Bank: ▶ Mengikuti Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Bank. 3. Pembayaran melalui e-commerce dan merchant: ▶ Mengikuti Standar Pelayanan yang diterapkan oleh e-commerce atau merchant.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pembayaran langsung: ▶ 5 (lima) menit setelah Pelanggan dipanggil dari antrian dengan kondisi jaringan internet normal.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pembayaran melalui Jaringan ATM Bank: ► Mengikuti Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Bank.
		3. Pembayaran melalui e-commerce dan merchant: ► Mengikuti Standar Pelayanan yang diterapkan oleh e-commerce atau merchant.
4.	Biaya/Tarif	1. Pembayaran langsung: a. loket-loket pembayaran Kantor Cabang Tirta Aji : Tidak ada biaya administrasi; b. loket-loket Rekanan : biaya administrasi menyesuaikan; 2. Pembayaran melalui Jaringan ATM Bank: biaya administrasi menyesuaikan; 3. Pembayaran melalui e-commerce dan merchant: biaya administrasi menyesuaikan;
5.	Produk Pelayanan	► Bukti pembayaran rekening tagihan air yang terdiri dari harga pemakaian air, beban tetap, pajak air.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Aji Kabupaten Wonosobo; 3. Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo Nomor 690/192/Perumda Tirta Aji/VII/2021 Tanggal 1 Juli 2021 Tentang Tarif Abonemen Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Kursi tunggu; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang administrasi dan keuangan; 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Sistem pelaporan harian; 4. Sistem pelaporan bulanan; 5. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya; 3. Pelayanan cepat, efisien dan efektif, ramah, ikhlas, akuntabel.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tagihan yang dibayarkan sesuai dengan data transaksi dalam data base Billing System; 2. Bukti pembayaran rekening tagihan air yang dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,


MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran III : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
SAMBUNGAN BARU

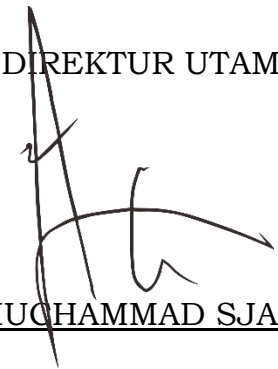
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1.	Persyaratan	1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2. Fotokopi Kartu Keluarga; 3. Meterai Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) sebanyak 1 (satu) lembar; 4. Membayar uang muka pendaftaran minimal Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah); 5. Bukti pelunasan tunggakan apabila Pengguna Layanan pernah menjadi pelanggan dan memiliki tunggakan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna Layanan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan pemasangan sambungan baru; 2. Pengguna Layanan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Menjadi Pelanggan dan Surat Pernyataan bermeterai Rp 10.000,- dengan melampirkan: a. fotokopi KTP; dan b. fotokopi Kartu Keluarga; 3. Pengguna Layanan membayar uang muka pendaftaran minimal Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah); 4. Petugas melakukan survei lokasi, menggambar denah lokasi dan situasi perpipaan, merencanakan kebutuhan material dan membuat RAB; 5. Pengguna Layanan akan dipanggil melalui telepon atau surat untuk melunasi biaya pasang baru di loket pembayaran; 6. Petugas mengecek di data base apakah Pengguna Layanan pernah menjadi Pelanggan dan memiliki tunggakan? Jika ya maka diminta menyelesaikan pembayaran tunggakan terlebih dahulu, jika tidak bersedia maka uang muka yang sudah dibayarkan dikembalikan dikurangi biaya survei dan Pengguna Layanan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Setuju membayar tunggakan biaya pemasangan sesuai RAB ? ▶ SETUJU : Pengguna Layanan melunasi tunggakan; ▶ TIDAK SETUJU : uang muka yang sudah dibayarkan dikembalikan dikurangi biaya survei dan Pengguna Layanan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan;
		8. Petugas melakukan pemasangan instalasi sambungan rumah;
		9. Instalasi sambungan rumah terpasang dengan sempurna, sesuai kaidah teknis dan siap difungsikan;
		10. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	▶ 3 (tiga) hari kerja setelah Pengguna Layanan melunasi biaya pemasangan sambungan baru.
4.	Biaya/Tarif	▶ Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	▶ Instalasi sambungan rumah yang terdiri dari: a. jaringan pipa dinas: dari pipa distribusi sampai dengan meter air; b. meter air; c. stop krant; d. jaringan pipa persil: dari meter air sampai dengan krant.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ▶ Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk; 9. Material meliputi pipa dinas, meter air, stop krant, pipa persil.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang administrasi dan keuangan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi; 2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Instalasi sambungan rumah dipasang sesuai kaidah teknis; 4. Percabangan mempertimbangkan beban jaringan distribusi; 5. Dalam kondisi normal, air mengalir 1 (satu) menit setelah instalasi terpasang sempurna.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Instalasi sambungan rumah dipasang sesuai kaidah teknis; 2. Material yang dipasang sesuai standar air minum; 3. Meter air sudah ditera;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pengembalian galian, urukan, rolak, semen, paving dan aspal sesuai dengan standar teknis.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran IV : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
 Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
 Wonosobo
 Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
 Tanggal : 17 Januari 2023

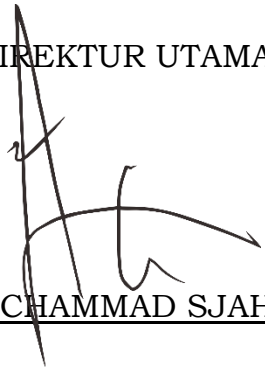
STANDAR PELAYANAN
 PERBAIKAN PIPA PERSIL

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Terjadi kerusakan/ kebocoran pada Meter Air, Stop Krant atau pada pipa mulai dari meter air sampai dengan krant; 2. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan melaporkan secara lisan adanya kerusakan/ kebocoran pipa persil; atau 3. Melaporkan secara langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan menyampaikan pengaduan secara lisan/ langsung adanya kerusakan/ kebocoran pipa persil; 2. Pelanggan menunjukkan bukti rekening tagihan atau menyebutkan Nomor Pelanggan dan alamat yang jelas kepada petugas; 3. Petugas menerima pengaduan dan mencatat dalam Form Laporan Gangguan; 4. Petugas melakukan survei lokasi, menggambar denah lokasi dan situasi perpipaan, merencanakan kebutuhan material untuk membuat RAB dan menyampaikan solusi serta tindak lanjut penyelesaiannya; 5. Pelanggan akan dipanggil melalui telepon atau surat untuk membayar biaya perbaikan; 6. Setuju dengan biaya perbaikan? ► SETUJU : Pelanggan melakukan pembayaran; ► TIDAK SETUJU : Pelanggan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan; 7. Pelaksanaan perbaikan kerusakan/ kebocoran; 8. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 1 (satu) hari kerja setelah pembayaran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	► Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	► Pipa persil yang sudah diperbaiki dan berfungsi normal.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapori Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan/ perbaikan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan;
		2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
		2. Kerusakan/ kebocoran diperbaiki sampai tuntas dan berfungsi normal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Perbaikan dilaksanakan sesuai kaidah teknis;
		2. Material yang dipasang sesuai standar air minum.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran V : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

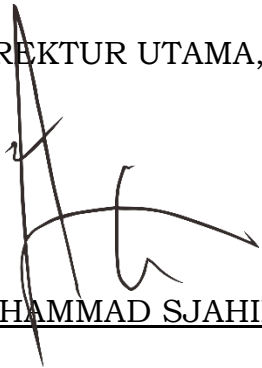
STANDAR PELAYANAN
PERBAIKAN PIPA DINAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Terjadi kerusakan/ kebocoran pada jaringan pipa dinas yaitu dari pipa distribusi sampai dengan meter air; 2. Datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan melaporkan secara lisan adanya kerusakan/ kebocoran pipa dinas; atau 3. Melaporkan secara langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara lisan/ langsung adanya kerusakan/ kebocoran pipa dinas; 2. Pengguna layanan memberikan informasi dengan lengkap dan jelas kepada petugas mengenai lokasi kerusakan/ kebocoran, nama pelapor, alamat dan nomor telepon; 3. Petugas menerima pengaduan dan mencatat dalam Form Laporan Gangguan; 4. Petugas memperbaiki kerusakan/ kebocoran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Maksimal 2 (dua) hari setelah pelaporan; 2. Pengembalian aspal maksimal 5 (lima) hari setelah pekerjaan perbaikan.
4.	Biaya/Tarif	► Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	► Pipa dinas yang sudah diperbaiki dan berfungsi normal.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan; 2. Kursi tunggu; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 7. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan/ perbaikan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Kerusakan/ kebocoran diperbaiki sampai tuntas dan berfungsi normal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Perbaikan dilaksanakan sesuai kaidah teknis; 2. Material yang dipasang sesuai standar air minum; 3. Pengembalian galian, urukan, rolak, semen, paving dan aspal sesuai dengan standar teknis; 4. Pengembalian aspalan paling lama 5 (lima) hari setelah pekerjaan perbaikan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,


MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran VI : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

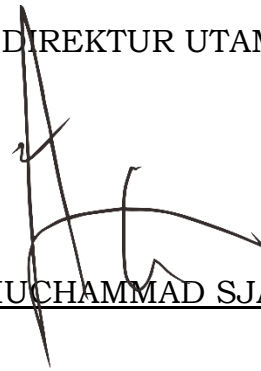
STANDAR PELAYANAN
GANTI METER AIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan ganti meter air; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Ganti Meter Air dilampiri bukti pembayaran rekening tagihan air; 3. Petugas melakukan survei lokasi, memeriksa faktor penyebab kerusakan, merencanakan kebutuhan material dan membuat RAB; 4. Pelanggan membayar biaya penggantian meter air dan denda pelanggaran apabila terjadi kerusakan disebabkan oleh unsur kesengajaan; 5. Petugas mengganti meter air; 6. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 2 (dua) hari kerja setelah pembayaran.
4.	Biaya/Tarif	► Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor Tanggal Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	► Meter air sambungan rumah diganti dengan yang baru.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo - Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan meter air.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Meter air sudah di tera; 2. Meter air dipasang sesuai kaidah teknis; 3. Pekerjaan dilaksanakan sampai tuntas dan instalasi sambungan rumah berfungsi normal.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran VII :Keputusan Direksi Perusahaan Umum
 Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
 Wonosobo
 Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
 Tanggal : 17 Januari 2023

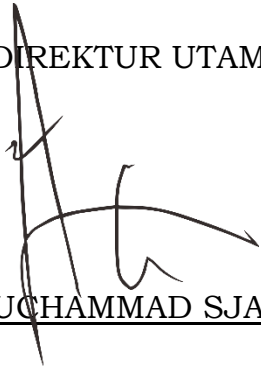
STANDAR PELAYANAN
 PEMINDAHAN LETAK METER AIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan pemindahan letak meter air; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pemindahan Letak Meter Air dilampiri bukti pembayaran rekening tagihan air; 3. Petugas melakukan survei lokasi, menggambar denah lokasi dan situasi perpipaan, merencanakan kebutuhan material dan membuat RAB; 4. Pelanggan akan dipanggil melalui telepon atau surat untuk membayar biaya pemindahan letak meter air; 5. Setuju dengan biaya pemindahan letak meter air? ▶ SETUJU : Pelanggan melakukan pembayaran; ▶ TIDAK SETUJU : Pelanggan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan; 6. Petugas melakukan pemindahan letak meter air; 7. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	▶ 3 (tiga) hari kerja setelah pembayaran.
4.	Biaya/Tarif	▶ Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor Tanggal Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	▶ Instalasi sambungan rumah dengan letak meter air sesuai keinginan Pelanggan dan kaidah teknis.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ▶ Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: - telepon: 0286-321561/321584/321810; - whatsapp : 08112 577 877; - e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; - instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan - Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Instalasi sambungan rumah dipasang sesuai kaidah teknis.
7.	Jaminan Keamanan dan	1. Instalasi sambungan rumah dipasang sesuai kaidah teknis; 2. Material yang dipasang sesuai standar air minum;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	3. Pekerjaan dilaksanakan sampai tuntas dan instalasi sambungan rumah berfungsi normal.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran VIII : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

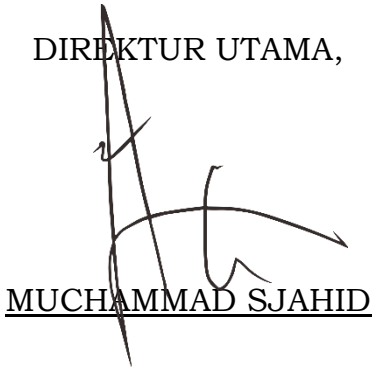
STANDAR PELAYANAN
PINDAH INSTALASI/ WILAYAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air; 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga yang berlaku; 4. Nama Pelanggan dan alamat yang tertera dalam bukti pembayaran harus sama dengan nama yang tertera dalam KTP; 5. Surat Keterangan Kepemilikan Rumah/ Bangunan diketahui Ketua RT/ RW; 6. Lokasi pemindahan tersedia jaringan pipa distribusi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan pindah instalasi/ wilayah; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pindah Instalasi/ Wilayah dengan melampirkan: a. bukti pembayaran rekening tagihan air; b. fotokopi kartu KTP dan Kartu Keluarga yang berlaku; c. Surat Keterangan Kepemilikan Rumah/ Bangunan diketahui Ketua RT/ RW; 3. Pelanggan menunggu disposisi/ persetujuan pindah instalasi/ wilayah dari Direksi; 4. Disetujui oleh Direksi? ► YA : Petugas melakukan survei lokasi, menggambar denah lokasi dan situasi perpipaan, merencanakan kebutuhan material dan membuat RAB; ► TIDAK : Pelanggan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan; 5. Pelanggan akan dipanggil melalui telepon atau surat untuk membayar biaya pindah instalasi/ wilayah; 6. Setuju dengan biaya pindah instalasi/ wilayah? ► SETUJU : Pelanggan melakukan pembayaran;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		► TIDAK SETUJU : Pelanggan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan; 7. Petugas melakukan pemasangan instalasi sambungan rumah di lokasi yang baru; 8. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 3 (tiga) hari kerja setelah pembayaran biaya pindah instalasi/ wilayah.
4.	Biaya/Tarif	► Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	► Instalasi sambungan rumah di lokasi baru.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk; 9. Material meliputi pipa dinas, meter air, stop krant, pipa persil.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Instalasi sambungan rumah dipasang sesuai kaidah teknis; 4. Percabangan mempertimbangkan beban jaringan distribusi; 5. Dalam kondisi normal, air mengalir 1 (satu) menit setelah instalasi terpasang sempurna.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Instalasi sambungan rumah dipasang sesuai kaidah teknis; 2. Material yang dipasang sesuai standar air minum; 3. Pengembalian galian, urukan, rolak, semen, paving dan aspal sesuai dengan standar teknis.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran IX : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

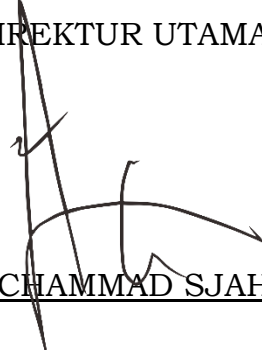
STANDAR PELAYANAN
PEMBESARAN INSTALASI SAMBUNGAN RUMAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan pembesaran instalasi sambungan rumah; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pembesaran Instalasi Sambungan Rumah dilampiri bukti pembayaran rekening tagihan air; 3. Petugas melakukan survei lokasi, menggambar denah lokasi dan situasi perpipaan, merencanakan kebutuhan material dan membuat RAB; 4. Pelanggan akan dipanggil melalui telepon atau surat untuk membayar biaya pemindahan letak meter air; 5. Setuju dengan biaya pembesaran instalasi sambungan rumah? ▶ SETUJU : Pelanggan melakukan pembayaran; ▶ TIDAK SETUJU : Pelanggan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan; 6. Petugas melakukan pekerjaan pembesaran instalasi sambungan rumah; 7. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	▶ 3 (tiga) hari kerja setelah pembayaran.
4.	Biaya/Tarif	▶ Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	▶ Sambungan rumah dengan instalasi baru.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ▶ Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311;
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3);
		2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan;
		2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan;
		2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
		3. Instalasi sambungan rumah dipasang sesuai kaidah teknis.
		4. Percabangan mempertimbangkan beban jaringan distribusi;
		5. Dalam kondisi normal, air mengalir 1 (satu) menit setelah instalasi terpasang sempurna.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Instalasi sambungan rumah dipasang sesuai kaidah teknis;
		2. Material yang dipasang sesuai standar air minum;
		3. Pengembalian galian, urukan, rolak, semen, paving dan aspal sesuai dengan standar teknis.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,


MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran X : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

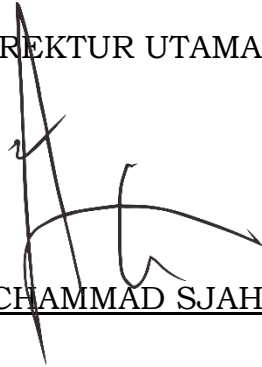
STANDAR PELAYANAN
PENURUNAN GOLONGAN PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air; 3. Surat Keterangan Kepemilikan Rumah/ Bangunan diketahui Ketua RT/ RW; 4. Foto bangunan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan penurunan golongan pelanggan; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Penurunan Golongan Pelanggan dengan melampirkan: a. bukti pembayaran rekening tagihan air; b. Surat Keterangan Kepemilikan Rumah/ Bangunan diketahui Ketua RT/ RW; .c foto bangunan; 3. Petugas melakukan survei lokasi untuk mengetahui kondisi dan fungsi bangunan apakah memenuhi syarat penurunan golongan; 4. Memenuhi syarat penurunan golongan ? ► YA : proses selanjutnya sampai dengan mendapatkan Izin dari Direksi; ► TIDAK : Pelanggan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan; 5. Disetujui oleh Direksi ? ► YA : Pelanggan akan dipanggil melalui telepon atau surat untuk membayar biaya penurunan golongan; ► TIDAK : Pelanggan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan; 6. Petugas mengubah golongan pelanggan di data base dan menginformasikan kepada Pelanggan setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 20 (dua puluh) menit setelah pembayaran.
4.	Biaya/Tarif	1. dari golongan II ke golongan I sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) ditambah PPN;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. dari golongan III ke golongan II sebesar Rp. 200.000;- (dua ratus ribu rupiah) ditambah PPN; 3. dari golongan III ke golongan I sebesar Rp. 100.000;- (seratus ribu rupiah) ditambah PPN; 4. dari golongan IV ke golongan III sebesar Rp. 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) ditambah PPN; 5. dari golongan IV ke golongan II sebesar Rp. 250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) ditambah PPN;
		6. dari golongan IV ke golongan I sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) ditambah PPN.
5.	Produk Pelayanan	► Golongan Pelanggan baru sesuai permohonan/ hasil survei lokasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	► Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam hal penanganan pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	► 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Pada tagihan berikutnya golongan pelanggan akan berubah sesuai permohonan/ hasil survei lokasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran XI : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
GANTI NAMA PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air; 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berlaku; 4. Meterai Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) sebanyak 1 (satu) lembar; 5. Fotokopi akad jual beli atau sertifikat atau Surat Keterangan Kepemilikan Rumah/ Bangunan diketahui Ketua RT/ RW.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan ganti nama pelanggan; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Pengkinian Data Pelanggan dengan melampirkan: a. bukti pembayaran rekening tagihan air; b. fotokopi KTP; c. fotokopi akad jual beli atau sertifikat atau Surat Keterangan Kepemilikan Rumah/ Bangunan diketahui Ketua RT/ RW; 3. Petugas mengubah nama pelanggan di data base; 4. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 20 (dua puluh) menit setelah pembayaran.
4.	Biaya/Tarif	► Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) ditambah PPN.
5.	Produk Pelayanan	► Identitas Pelanggan baru sesuai permohonan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo - Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3);
		2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	► Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	► 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Pada tagihan berikutnya nama pelanggan akan berubah sesuai dengan yang tertera pada formulir.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

DIREKTUR UTAMA,

MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran XII : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
 Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
 Wonosobo
 Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
 Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
 TUTUP SEMENTARA ATAS PERMINTAAN PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan tutup sementara; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Tutup Sementara dilampiri bukti pembayaran rekening tagihan air; 3. Petugas melakukan penutupan sementara dengan cara mengangkat/ melepas meter air; 4. Setiap bulan tetap dibuatkan tagihan dengan pemakaian air 0 (nol) meter kubik ditambah tagihan non air apabila ada dan berlaku sanksi/ denda apabila terlambat melakukan pembayaran; 5. Tutup sementara berlaku 1 (satu) tahun dan untuk tahun berikutnya akan dikenakan kembali biaya tutup sementara bersamaan dengan tagihan air.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 1 (satu) hari kerja setelah permohonan.
4.	Biaya/Tarif	► Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) ditambah PPN.
5.	Produk Pelayanan	► Instalasi sambungan rumah ditutup dan meter air diangkat/ dilepas.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Ruang penyimpanan meter air; 4. Kursi tunggu; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Jaringan internet; 8. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 9. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 1 (satu) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Meter air yang diangkat/ dilepas disimpan dan dicatat dengan baik dan dijamin tidak akan tertukar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,

MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran XIII : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
 Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
 Wonosobo
 Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
 Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
 BUKA KEMBALI TUTUP SEMENTARA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan buka kembali tutup sementara dengan menunjukkan bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Petugas membuka kembali instalasi sambungan rumah; 3. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► Maksimal 2 (dua) hari kerja .
4.	Biaya/Tarif	► Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	► Instalasi sambungan rumah dengan meteran air sudah terpasang dan berfungsi normal.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan; 2. Kursi tunggu; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 7. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan. 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 1 (satu) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Meter air dipasang kembali dan sesuai kaidah teknis; 2. Pekerjaan dilaksanakan sampai tuntas dan instalasi sambungan rumah berfungsi normal.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,


MUCHAMMAD SJAHD

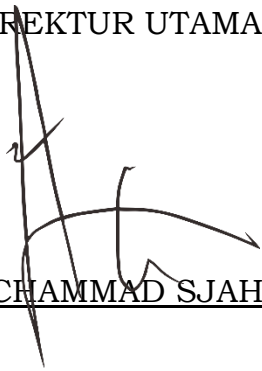
Lampiran XIV : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
PEMUTUSAN ALIRAN SEMENTARA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	► Pelanggan mempunyai tunggakan rekening tagihan air selama 3 (tiga) bulan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menyampaikan surat pemberitahuan tagihan kepada pelanggan mulai tanggal 20;
		2. Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai dengan tanggal 15 bulan berikutnya, maka dilakukan pemutusan aliran sementara;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 1 (satu) hari setelah batas waktu yang ditentukan dalam surat pemberitahuan.
4.	Biaya/Tarif	► Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	► Instalasi sambungan rumah diputus alirannya sementara.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311;
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 2. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	► Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah dan penagihan.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	► Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik dan/ atau hubungan langganan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; 2. Instalasi sambungan rumah tidak dibongkar; 3. Pelanggan masih diberikan kesempatan untuk membayar tagihan/ tunggakan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran XV : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
 Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
 Wonosobo
 Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
 Tanggal : 17 Januari 2023

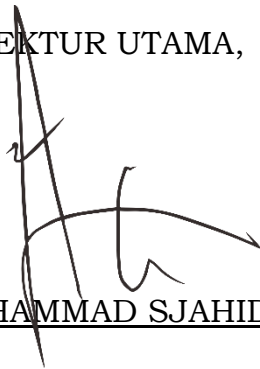
STANDAR PELAYANAN
 BUKA KEMBALI PEMUTUSAN ALIRAN SEMENTARA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	► Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air atau menyebutkan Nomor Pelanggan kepada petugas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan buka kembali pemutusan aliran sementara; 2. Petugas akan mengecek di data base dan memberitahukan jumlah tunggakan yang wajib dibayar; 3. Setuju membayar tunggakan? ► SETUJU : Pelanggan melunasi tunggakan; ► TIDAK SETUJU : Pelanggan akan menerima konfirmasi penolakan dan proses layanan dihentikan; 4. Petugas menyambung kembali instalasi sambungan rumah; 5. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 2 (dua) hari kerja setelah pembayaran seluruh tunggakan.
4.	Biaya/Tarif	► Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	► Instalasi sambungan rumah disambung kembali.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 1 (satu) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Pekerjaan dilaksanakan sampai tuntas dan instalasi sambungan rumah berfungsi normal.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

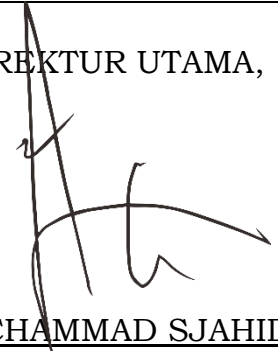
Lampiran XVI : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
BERHENTI BERLANGGANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air; 2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan berhenti berlangganan; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Berhenti Berlangganan dilampiri bukti pembayaran rekening tagihan air (termasuk pemakaian air bulan terakhir yang belum dibuat tagihannya); 3. Petugas melakukan pembongkaran instalasi sambungan rumah; 4. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 2 (dua) hari kerja setelah permohonan.
4.	Biaya/Tarif	► Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	► Instalasi sambungan rumah dibongkar.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3);
		2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Maksimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Instalasi sambungan rumah dibongkar dengan sempurna; 2. Pengembalian galian, urukan, rolak, semen, paving dan aspal sesuai dengan standar teknis; 3. Hak dan kewajiban berlangganan terputus.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,


MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran XVII : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
PEMBONGKARAN INSTALASI SAMBUNGAN RUMAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Pelanggan mempunyai tunggakan rekening tagihan air selama 4 (empat) bulan atau lebih; 2. Petugas sudah melakukan pemutusan aliran sementara sebelumnya;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas mendatangi Pelanggan untuk menginformasikan adanya pembongkaran instalasi sambungan rumah sekaligus menagih tunggakan; 2. Jika Pelanggan SETUJU membayar tunggakan, maka Petugas menyambung kembali instalasi sambungan rumah; 3. Jika Pelanggan TIDAK SETUJU membayar tunggakan maka Petugas melakukan pembongkaran instalasi sambungan rumah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jika Pelanggan membayar tunggakan, maka maksimal 2 (dua) hari kerja instalasi sambungan rumah akan dibuka kembali; 2. Jika Pelanggan menolak membayar, maka maksimal 3 (tiga) jam instalasi sambungan rumah akan dibongkar.
4.	Biaya/Tarif	► Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	► Instalasi sambungan rumah disambung kembali/ dibongkar.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3);
		2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 2. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	► Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah dan penagihan.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	► Maksimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik dan/ atau hubungan langganan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan;
		2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Instalasi sambungan rumah dibongkar dengan sempurna;
		2. Hak berlangganan terputus.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

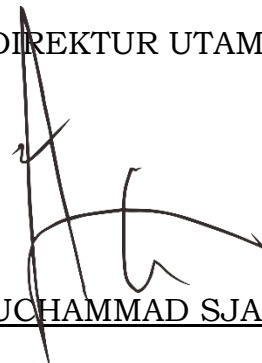
Lampiran XVIII : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
PEMERIKSAAN KUALITAS AIR PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	► Pelanggan mengajukan permohonan pemeriksaan kualitas air.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan pemeriksaan kualitas air; 2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pemeriksaan Kualitas Air; 3. Petugas mengambil sampel air dalam jumlah secukupnya ke lokasi; 4. Petugas melakukan pemeriksaan kualitas air di Laboratorium Tirta Aji; 5. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 9 (sembilan) hari.
4.	Biaya/Tarif	► Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	► Laporan hasil pemeriksaan kualitas air.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Laboratorium; 2. Peralatan pemeriksaan kualitas air; 3. Bahan kimia; 4. Perlengkapan keselamatan kerja petugas laboratorium; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Jaringan internet; 8. Kendaraan.
3.	Kompetensi Pelaksana	► Pegawai yang memiliki keahlian di bidang penggunaan peralatan kimia, riset senyawa kimia dan bahan serta unsur kimia.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI.
5.	Jumlah Pelaksana	► Minimal 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Pemeriksaan kualitas air dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,


MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran XIX : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
 Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
 Wonosobo
 Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
 Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
 UJI AKURASI METER AIR PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Membawa bukti pembayaran rekening tagihan air;
		2. Tidak mempunyai tunggakan rekening tagihan air dan/ atau non air.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan mengajukan permohonan uji akurasi meter air;
		2. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Uji Akurasi Meter Air dilampiri bukti pembayaran rekening tagihan air;
		3. Pelanggan membayar biaya uji akurasi meter air yang telah ditentukan;
		4. Petugas mengangkat/ melepas meter air dan sementara aliran dihentikan;
		5. Petugas melaksanakan uji akurasi meter air pelanggan;
		6. Pelanggan akan menerima konfirmasi setelah pekerjaan selesai dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 1 (hari) hari kerja setelah pembayaran.
4.	Biaya/Tarif	► Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) ditambah PPN.
5.	Produk Pelayanan	► Hasil uji akurasi meter air.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311;
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang bengkel meter; 2. Alat uji akurasi meter WMT (Water Meter Tester); 3. Ruang pembayaran; 4. Ruang pelayanan; 5. Kursi tunggu; 6. Komputer; 7. Printer; 8. Jaringan internet; 9. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 10. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam tera meter air.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik (bengkel meter).
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya; 3. Uji akurasi meter air dilaksanakan sesuai standar yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bila hasil uji akurasi meter air pelanggan normal, maka meter air dipasang kembali dengan sempurna; 2. Bila hasil uji akurasi meter air pelanggan tidak normal, maka meter air pelanggan diganti dengan yang baru dan sudah di tera.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

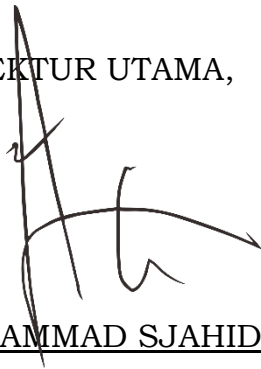
STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN PEMAKAIAN AIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan melaporkan pemakaian air secara lisan dengan membawa bukti pembayaran rekening tagihan; atau 2. Melaporkan secara langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan menyampaikan pengaduan pemakaian air secara lisan/ langsung; 2. Pelanggan menunjukkan bukti rekening tagihan atau menyebutkan Nomor Pelanggan dan alamat yang jelas kepada petugas; 3. Petugas menerima pengaduan dan mencatat dalam Form Laporan Gangguan; 4. Petugas melakukan pengecekan data base pembacaan meter air dan menyampaikan kepada Pelanggan; 5. Jika dibutuhkan, Petugas akan melakukan pengecekan ke lokasi dan memeriksa kondisi meter air serta instalasi perpipaan; 6. Petugas menyampaikan kepada Pelanggan hasil pengecekan data base dan temuan-temuan di lokasi serta solusi dan tindak lanjut penyelesaiannya.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► 1 (satu) hari kerja setelah pengaduan.
4.	Biaya/Tarif	► Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	► Penyelesaian pengaduan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Aji Kabupaten Wonosobo.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan; 2. Kursi tunggu; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	► Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	► Minimal 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya; 3. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari kerja sejak penyampaian pengaduan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Setiap pengaduan akan diselesaikan dengan tuntas dan penuh tanggung jawab.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN AIR TIDAK MENGALIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Pelanggan datang ke Kantor Cabang Tirta Aji dan melaporkan air tidak mengalir secara lisan; atau 2. Melaporkan secara langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan menyampaikan pengaduan air tidak mengalir; 2. Pelanggan menunjukkan bukti rekening tagihan atau menyebutkan Nomor Pelanggan dan alamat yang jelas kepada petugas; 3. Petugas menerima pengaduan dan mencatat dalam Form Laporan Gangguan; 4. Jika penyebab air tidak mengalir adalah karena adanya perbaikan jaringan pipa transmisi dan distribusi maka Petugas akan segera menyampaikan kepada Pelanggan perkiraan waktu pekerjaan selesai dan air mengalir kembali; 5. Jika tidak ada perbaikan jaringan pipa transmisi dan distribusi, maka Petugas akan melakukan pengecekan ke lokasi dan memeriksa kondisi instalasi perpipaan dilanjutkan perbaikan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► Maksimal 2 (dua) hari.
4.	Biaya/Tarif	► Rp 0,-
5.	Produk Pelayanan	► Air mengalir di rumah pelanggan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	► Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3);
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan; 2. Kursi tunggu; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Toilet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bidang teknik.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 2. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya; 3. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari kerja sejak penyampaian pengaduan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Setiap pengaduan akan diselesaikan dengan tuntas dan penuh tanggung jawab.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran XXII : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
Wonosobo
Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
Tanggal : 17 Januari 2023

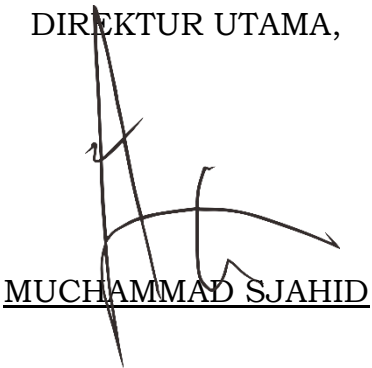
STANDAR PELAYANAN
PENYELESAIAN PELANGGARAN OLEH PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1.	Persyaratan	1. Pelanggan terbukti melakukan tindakan yang menyebabkan air mengalir tidak melalui meter air, dilakukannya sendiri atau oleh orang lain; 2. Pelanggan terbukti menghambat jalannya meter air dengan alat atau benda apa pun sehingga mengakibatkan terganggu jalannya meter air, dilakukannya sendiri atau oleh orang lain; 3. Pelanggan terbukti membalik meter air, dilakukannya sendiri atau oleh orang lain; 4. Pelanggan terbukti merusak meter air, dilakukannya sendiri atau oleh orang lain; 5. Pelanggan terbukti memindah letak meter air tanpa seizin Tirta Aji, dilakukannya sendiri atau oleh orang lain; 6. Pelanggan terbukti merusak <i>Magnetic Lock Valve</i>, dilakukannya sendiri atau oleh orang lain; 7. Pelanggan terbukti memasang pompa isap pada instalasi sambungan rumah, dilakukannya sendiri atau oleh orang lain;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas mendatangi Pelanggan untuk menyampaikan Surat Panggilan Dinas; 2. Petugas melakukan pemutusan aliran sambungan rumah; 3. Pelanggan datang ke kantor cabang menghadap Kepala Cabang, untuk: a. menerima penjelasan mengenai pelanggaran yang telah dilakukan berdasarkan bukti/saksi; b. diberikan sanksi/ denda sesuai ketentuan berlaku; c. membuat Surat Pernyataan; 4. Jika Pelanggan bersedia menerima sanksi: a. Pelanggan membayar denda pelanggaran, rekening tagihan air bulan berjalan dan seluruh tunggakan air dan non air;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Instalasi sambungan rumah di sambung kembali 2 (dua) hari kerja setelah pembayaran; 5. Jika Pelanggan TIDAK BERSEDIA menerima sanksi maka instalasi sambungan rumah di bongkar.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► Maksimal 2 (dua) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	► Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	► Penyelesaian pelanggaran.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810; b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk; 9. Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang administrasi dan keuangan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam hal penanganan pengaduan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam pemasangan sambungan rumah.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung sampai dengan Kepala Cabang; 2. Sistem pengendalian internal oleh SPI.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Kepala Cabang; 2. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 3. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Setiap pelanggaran diselesaikan dengan tuntas, penuh tanggung jawab dan sesuai Standar Operasional Prosedur.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD

Lampiran XXIII : Keputusan Direksi Perusahaan Umum
 Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten
 Wonosobo
 Nomor : 690/03/Tirta Aji/I/2023
 Tanggal : 17 Januari 2023

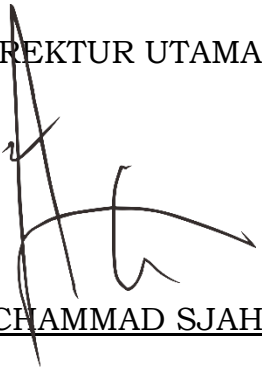
STANDAR PELAYANAN
 PENYELESAIAN PELANGGARAN BERAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Pelanggan/ masyarakat umum non Pelanggan terbukti melakukan pencurian air / memasang sambungan liar; 2. Pelanggan/ masyarakat umum non Pelanggan terbukti melakukan tindakan yang mengakibatkan rusaknya jaringan pipa milik Tirta Aji.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas mendatangi pelaku untuk menyampaikan Surat Panggilan Dinas; 2. Pelaku datang ke kantor cabang menghadap Kepala Cabang, untuk: a. menerima penjelasan mengenai pelanggaran yang telah dilakukan berdasarkan bukti/saksi; b. diberikan sanksi/ denda sesuai ketentuan berlaku. 3. Bersedia menerima sanksi ? ► YA: Pelaku membayar denda pelanggaran; ► TIDAK : Ditempuh jalur hukum.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	► Maksimal 3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	► Biaya/ tarif sesuai yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
5.	Produk Pelayanan	► Penyelesaian pelanggaran berat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: ► Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo Jl. R. Mangoenkoesoemo No. 2 Wonosobo Jawa Tengah 56311; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 0286-321561/321584/321810;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. whatsapp : 08112 577 877; c. e-mail: Banyuku@tirtaaji.co.id; d. instagram : @perumdaairminumtirtaaji; dan e. Lapor Bupati : https://laporbupati.wonosobokab.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3); 2. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Nomor 690/076/Tirta Aji/IX/2022 Tanggal 19 September 2022 Tentang Biaya/ Tarif Non Air dan Denda Pelanggaran.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pembayaran; 2. Ruang pelayanan; 3. Kursi tunggu; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Peralatan untuk pekerjaan perpipaan; 8. Peralatan untuk gali/uruk; 9. Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang administrasi dan keuangan; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	1. Direksi secara berjenjang; 2. Atasan langsung sampai dengan Kepala Cabang; 3. Sistem pengendalian internal oleh SPI.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Kepala Cabang; 2. 1 (satu) orang Pegawai/ Pejabat bidang administrasi/ hubungan langganan; 3. Minimal 2 (dua) orang Pegawai bidang teknik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Petugas yang kompeten di bidangnya dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	► Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR UTAMA,



MUCHAMMAD SJAHD