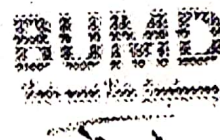




PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
PERUMDA AIR MINUM
GUNUNG POTENG



Jl. Jenderal Sudirman No 32 Tlp. (0562) 631688-631689 singkawang

LAPORAN
SEKSIE PELAYANAN
BULAN DESEMBER 2020



BULAN DESEMBER 2020

**PERUMDA AIR MINUM GUNUNG POTENG
KOTA SINGKAWANG
JL JENDRAL SUDIRMAN NO 32 Singkawang Tengah**

**LAPORAN BAGIAN P3
LAPORAN SEKSI PELAYANAN BULAN DESEMBER 2020.**

NO	KEGIATAN	ADUAN	Realisasi bln ini	Realisasi s/d Bln lalu	Jumlah Realisasi	Belum Realisasi S/D bln ini
1	laporan pengaduan pelanggan dan jenis pengaduan					
	1.1 air tidak mengalir PKA	66	47	9	56	31
	1.2 air tidak mengalir Trandist	7	1	0	1	26
	1.3 air kotor	0	0	0	0	0
	1.4 pipa bocor PKA	94	86	7	93	57
	1.5 pipa bocor Trandist	24	15	3	18	12
	1.6 Meter kabur/rusak dll	113	108	16	124	8
	Jumlah	304	257	35	292	134
2	Laporan realisasi anomali pelanggan					
	2.1 jumlah pelanggan yang ditutup	67	66	5	71	45
	2.2 Jumlah pelanggan yang dibuka kembali	31	25	3	28	6
	2.3 jumlah pelanggan yang diganti meter	109	108	0	108	3
	2.4 Jumlah pelanggan yang ganti nama	4	4	0	4	0
	2.4 Jumlah pelanggan yang dirubah klasifikasi	1	1	0	1	0
	jumlah	212	204	8	212	54
3	laporan realisasi pelanggan baru (SR)					
	3.1 jumlah realisasi SR	137	35	102	137	0
	3.2 jumlah cetak barcode SR	137	137	0	137	0
	jumlah	274	172	102	274	0
	total	790	633	145	778	188

DIPERIKSA /DITELITI OLEH ;

Ka Bag P3

AGUS KARTAYADI SE

MENGETAHUI ;
DIREKTUR

SURIANDI, SP

SINGKAWANG, 05 JANUARI 2021.

DIBUAT OLEH ;
KaSle Pelayanan

LIMBA SINABUTAR

PERUMDA AIR MINUM GUNUNG POTENG
KOTA SINGKAWANG
JL JENDRAL SUDIRMAN NO 32 Singkawang Tengah
Bulan : DESEMBER 2020

SEKSI : PELAYANAN LANGGANAN

Kinerja seksi Pelayanan Pelanggan selama Bulan DESEMBER 2020, telah menerima aduan / komplein dari pelanggan sebanyak 304 aduan dan langsung didistribusikan ke seksi terkait untuk segera ditindaklanjuti. Namun aduan / komplein tersebut belum tercapai 100 % terselesaikan, yang terselesaikan baru mencapai 84,5 % dari 304 aduan yang dikerjakan 257 aduan. Yang belum terselesaikan adalah 15,5 % dari 304 aduan masih tersisa 47 aduan.

Seksi Pelayanan Pelanggan juga telah merealisasikan aduan dan permintaan pelanggan seperti Buka Kembali, Tutup Total, Ganti Meter, Balik Nama, Reklasifikasi belum mencapai target 100 % terselesaikan, dari data Laporan seksi Pelayanan aduan / permintaan sebanyak 212 aduan yang terealisasi adalah 204 aduan jadi jadi persentase terealisasi adalah 96,2 % yang belum terealisasi adalah 3,8 %. Yaitu sebanyak 8 aduan.

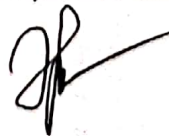
Selama bulan DESEMBER 2020 seksi Pelayanan juga merealisasi Sambungan Rumah (SR) baru sebanyak 137 SR mencetak Barcode pelanggan yang baru direalisasi, selanjutnya diserahkan ke PT MNU untuk ditempel di rumah dan meter pelanggan.

Untuk mencapai target 100 % terselesaikan aduan / komplein dari pelanggan perlu adanya kerja sama yang baik antar seksi P3, seksi PKA, dan seksi Trandist, agar setiap komplein pelanggan dapat terselesaikan semua.

Singkawang, 05 JANUARI 2021,

Dibuat Oleh :

Ka Sie Pelayanan Pelanggan



LIMBA SINABUTAR

BULAN : Desember 2020

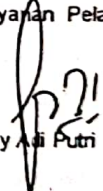
NO	URAIAN	BELUM REALISASI S/D BULAN LALU	JUMLAH ADUAN	REALISASI BULAN INI	REALISASI S/D BULAN LALU	JUMLAH REALISASI	BELUM REALISASI S/D BULAN INI
	Pelayanan & Pengaduan pelanggan :						
1	Air tidak mengalir tindak lanjut PKA	21	66	47	9	56	31
	Air tidak mengalir tindak lanjut Transmisi & Distribusi	20	7	1	-	1	26
2	Pipa bocor/ACG SR Rusak/Bocor tindak lanjut PKA	56	94	86	7	93	57
	Pipa bocor tindak lanjut Transmisi & Distribusi	6	24	15	3	18	12
3	Air Berbau/Kotor	-	-	-	-	-	-
4	Meter Kabur / rusak	19	113	108	16	124	8
	Jumlah pelayanan pengaduan	122	304	257	35	292	134

Singkawang 5 Januari 2021

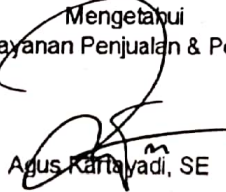
Diperiksa/diteliti oleh :
Kasie Pelayanan Pelanggan


Limba Sinabutar

Dibuat Oleh
Staf Pelayanan Pelanggan


Roosy Aji Putri

Mengetahui
Kabag Pelayanan Penjualan & Penagihan


Agus Kartayadi, SE

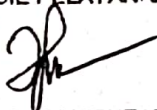
LAPORAN BULANAN
BULAN : DESEMBER 2020

NAMA : BUDIMAN S
JABATAN : STAF PELAYANAN
SEKSI : PELAYANAN PENJUALAN & PENAGIHAN

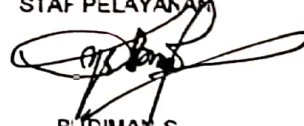
NO	U R A I A N	YANG BELUM REALISASI BULAN LALU	PERMINTAAN BULAN INI	REALISASI BULAN INI	REALISASI S/D BULAN LALU	JUMLAH REALISASI	BELUM REALISASI S/D BULAN INI	KETERANGAN
1	Tutup Total (TTL)	54	67	66	5	71	45 5	Belum selesai Melunas/cicil
2	Buka Kembali (BK)	3	31	25	3	28	6	Belum selesai
3	Ganti Water Meter (GWM)	2	109	108	-	108	3	Belum selesai
4	Balik Nama (BN)	-	4	4	-	4	-	Selesai
5	Pindah Golongan (PG)	-	1	1	-	1	-	Selesai
	JUMLAH TOTAL	59	212	204	8	212	54	Belum selesai

Singkawang 31 Desember 2020

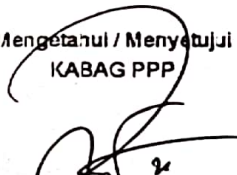
Diperiksa / direvisi
KASIE PELAYANAN


LIMBA SINABUTAR

Dibuat Oleh
STAF PELAYANAN


BUDIMAN S

Mengetahui / Menyetujui
KABAG PPP


AGUS KARYADI, SE

LAPORAN BAGIAN P3
LAPORAN SEKSI PELAYANAN BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2020.

NO	URAIAN	BULAN											
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEPT	OKT	NOV	DES
1	JUMLAH KELUHAN BULAN INI	264	245	266	183	253	361	381	400	643	513	609	516
2	JUMLAH KELUHAN TERSELESAIKAN BULAN INI	216	194	229	149	207	314	322	366	596	471	562	461
3	TINGKAT PENYELESAIAN PENGADUAN BULAN INI	81,80%	79,20%	86%	81,40%	81,80%	86,98%	84,51	91,50%	92,69%	91,81%	92,28%	89,34%

Singkawang, 05 JANUARI 2021

Dibuat Oleh
Kasle Pelayanan



Limba Sinabutar

DATA REALISASI SEKSI PELAYANAN SAMBUNGAN RUMAH/TUTUP TOTAL/BUKA KEMBALI/DLL

TAHUN 2020

Keterangan	BULAN												Total
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Jun	Jul	Agustus	Sept	Okto	Nov	Dese	
TUTUP TOTAL	7	26	37	17	17	16	29	10	8	25	48	71	311
BUKA KEMBALI	9	14	12	13	10	11	12	14	7	13	9	28	152
GANTI METER	62	66	63	61	52	62	82	124	216	161	164	108	1221
BALIK NAMA	0	4	0	1	2	1	4	1	1	1	3	4	21
REKLASIFIKASI	10	7	6	3	8	4	7	1	4	4	13	1	68
SRI (Sambungan Rumah)	147	156	126	135	85	103	56	77	187	86	140	137	1435
Cetak barcode SR	147	156	126	135	85	103	56	77	187	86	140	137	1435
JUMLAH I	302	429	378	365	358	300	348	304	510	375	517	486	4544
Air Tidak Mengalir (PKA)	229	80	72	79	65	114	128	29	87	94	102	56	1135
Air Tidak Mengalir (Trandist)	11	1	7	10	5	2	9	12	8	6	4	1	76
Air Kotor	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	6
Pipa Bocor (PKA)	107	50	81	13	50	49	70	78	76	26	59	93	752
Pipa Bocor (Trandist)	52	35	38	24	33	21	25	26	15	24	29	18	340
-Meter Rusak	79	65	42	60	24	52	22	125	223	169	173	124	1158
JUMLAH II	469	231	240	186	177	258	165	278	411	345	365	292	3467
TOTAL I + II	862	660	618	551	535	558	513	582	921	720	882	778	8011

Diperiksa / Diteliti Oleh :

Ka Bag P3

Agus Kartayadi SE

Singkawang, 5 Januari 2021

Dibuat Oleh

Kasie Pelayanan

Limba Sinabutar.