

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

LAPORAN BAGIAN P3
LAPORAN SEKSI PELAYANAN BULAN MEI 2021,

NO	KEGIATAN	ADUAN	Realisasi bln ini	Realisasi Bln lalu	Jumlah Realisasi	Belum Realisasi S/D bln ini
1	laporan pengaduan pelanggan dan jenis pengaduan					
	1.1 air tidak mengalir PKA	35	26	6	32	91
	1.2 air tidak mengalir Trandist	1	1	0	1	23
	1.3 air kotor	0	0	0	0	2
	1.4 pipa bocor PKA	75	66	12	78	79
	1.5 pipa bocor Trandist	18	18	4	22	1
	1.6 Meter kabur/rusak dll	10	10	0	10	1
	Jumlah	139	121	22	143	197
2	Laporan realisasi anomali pelanggan					
	2.1 jumlah pelanggan yang ditutup	20	11	1	12	61
	2.2 Jumlah pelanggan yang dibuka kembali	12	4	4	8	9
	2.3 jumlah pelanggan yang diganti meter	20	20	1	21	1
	2.4 Jumlah pelanggan yang ganti nama	1	1	0	1	0
	2.4 Jumlah pelanggan yang dirubah klasifikasi	4	4	0	4	0
	jumlah	57	40	6	46	71
3	laporan realisasi pelanggan baru (SR)					
	3.1 jumlah realisasi SR	108	8	100	108	0
	3.2 jumlah cetak barcode SR	108	108	0	108	0
	jumlah	216	116	100	108	0
	total	394	277	128	297	250

DIPERIKSA / DITENTI OLEH ;

KaBag P3

AGUS KARTAYADI SE

SINGKAWANG, 07 JUNI 2021

DIBUAT OLEH ;

KaSie Pelayanan Pelanggan

LIMBA SINABUTAR

MENGETAHUI ;
DIREKTUR

SURIANDI, SP

PERUMDA AIR MINUM GUNUNG POTENG
KOTA SINGKAWANG
JL JENDRAL SUDIRMAN NO 32 Singkawang Tengah
Bulan : MEI 2021,

SEKSI ; PELAYANAN LANGGANAN

Kinerja seksi Pelayanan Pelanggan selama Bulan MEI 2021, telah menerima aduan / komplein dari pelanggan sebanyak 139 aduan dan langsung didistribusikan ke seksi terkait untuk segera ditindaklanjuti. Namun aduan / komplein tersebut belum tercapai 100 % terselesaikan, yang terselesaikan baru mencapai 87 % dari 139 aduan yang dikerjakan 121 aduan. Yang belum terselesaikan bulan ini adalah 13 % sebanyak 18 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 57 aduan yang terealisasi adalah 40 aduan jadi jadi persentase terealisasi adalah 70,2 % yang belum terealisasi adalah 29,8 %. Yaitu sebanyak 17 aduan.

Selama bulan MEI 2021 seksi Pelayanan juga merealisasi Sambungan Rumah (SR) baru sebanyak 108 SR dan mencetak Barcode pelanggan yang baru direalisasi, selanjutnya diserahkan ke PT MINU 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 Translist, agar setiap komplein pelanggan dapat terselesaikan semua.

Singkawang, 07 JUNI 2021

Dibuat Oleh :

Ka Sie Pelayanan Pelanggan

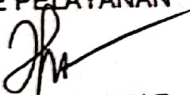


LIMBA SINABUTAR

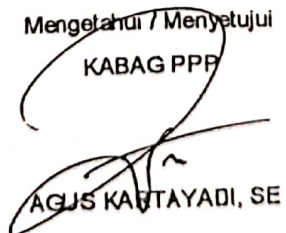
NAMA : BUDIMAN S
 JABATAN : STAF PELAYANAN
 SEKSI : PELAYANAN PENJUALAN & PENAGIHAN

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)	53	20	11	1	12	61	Belum selesai
2	Buka Kembali (BK)	5	12	4	4	8	9	Belum selesai
3	Ganti Water Meter (GWM)	2	20	20	1	21	1	Belum Selesai
4	Balik Nama (BN)	-	1	1	-	1	-	Selesai
5	Pindah Golongan (PG)		4	4	-	4	-	Selesai
	JUMLAH TOTAL	60	57	40	6	46	71	Belum selesai

Diperiksa / diteliti
 KASIE PELAYANAN


 LIMBA SINABUTAR

Mengetahui / Menyetujui
 KABAG PPP


 AGUS KARTAYADI, SE

Singawang, 4 Juni 2021

Dibuat Oleh
 STAF PELAYANAN


 BUDIMAN S



PT. KARYA BANGSA
Jl. Raya Cendek
Kec. Cendek, Kab. Tangerang
Telp. (021) 877-8782, 8783, 8784



RIJUAN, Juli 2021

LIRAJAN

NO	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI
	NO	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI
1	Pelaporan & Pengaduan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Pelaporan & Pengaduan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Pelaporan & Pengaduan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Pelaporan & Pengaduan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1
Jumlah Pelaporan Pengaduan									
		20	20	20	20	20	20	20	20

Disetujui dan Diketahui

Direktur Operasional
Karya Bangsa

Linbo Situmorang

Direktur Operasional
Karya Bangsa

Linbo Situmorang

Direktur Operasional
Karya Bangsa

Linbo Situmorang

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

LAPORAN BAGIAN P3

LAPORAN SEKSI PELAYANAN BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2021,

NO	URAIAN	BULAN											
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEPT	OKT	NOV	DES
1	JUMLAH KELUHAN BULAN INI	464	472	473	330	196							
2	JUMLAH KELUHAN TERSELESAIKAN BULAN INI	414	393	429	285	161							
3	TINGKAT PENYELESAIAN PENGADUAN BULAN INI	89,22%	83,26%	91%	86,36%	82,14%							

Singkawang, 07 Juni 2021,

Dibuat Oleh

Kasie Pelayanan



Limba Sinabutar