



**Perumdam
Tirta Mayang
Kota Jambi**

NOMOR POS POS-03SEKPER.2023.17

TGL PEMBUATAN 02 - 10 - 2023

NO / TGL REVISI 01 / 01 - 08 - 2025

TGL EFEKTIF 27 NOV 2025

DISAHKAN OLEH

Direktur Utama,
Dwike Riantara
Dwike Riantara, S.Sos., M.Si.

**DIVISI SEKRETARIS PERUSAHAAN
SUB BIDANG HUMAS**

NAMA POS

**PENERIMAAN LAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
PEMERINTAH KOTA JAMBI**

DASAR HUKUM

1. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;
2. Peraturan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor PER/08/MEN/VII/2010 tentang Pelindung Diri;
3. Permendagri Nomor 23 Tahun 2024 tentang Organ dan Kepegawaian Badan Usaha Milik Daerah Air Minum;
4. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi;
5. Peraturan Direksi Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kepegawaian Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi;
6. Peraturan Direksi Nomor 2 Tahun 2023 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Pendidikan formal minimal SMA/SMK sederajat;
2. Memahami penggunaan aplikasi perkantoran.

KETERKAITAN

PERALATAN/PERLENGKAPAN/FORM

1. Komputer;
2. Printer;
3. Handphone;
4. Peta lokasi.

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

NAMA DOKUMEN	PROSEDUR PENERIMAAN LAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) PEMERINTAH KOTA JAMBI			POS-03SEKPER.2023.17	
BAGIAN	AWAL	MENJADI	No. Revisi	Tanggal	Oleh
DASAR HUKUM	Permendagri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum	Permendagri Nomor 23 Tahun 2024 tentang Organ dan Kepegawaian Badan Usaha Milik Daerah Air Minum	01	01/08/2025	Tim Pelaksana Evaluasi Prosedur Operasional Standar (POS) dan Job Description tahun 2025

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Petugas MPP	Koordinator MPP	Sub Bidang Keluhan Pelanggan	Asisten Bidang Sekretariat & RT	SM Sekretaris Perusahaan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima layanan:	<pre> graph TD Start([]) --> Decision{ } Decision --> SambungBaru[sambung baru] Decision --> BalikNama[balik nama] BalikNama --> End([1]) </pre>					Formulir pengaduan, aplikasi penerimaan pelayanan pengaduan, WA API, aplikasi Simayang, akun sosial media dan telepon	15 menit	Laporan pengaduan telah diterima dan akan diteruskan	Informasi pengaduan berasal dari pelanggan
	a <u>Sambung baru:</u>									
	- Petugas mengarahkan calon pelanggan untuk mendaftar sambung baru melalui aplikasi SiMayang						Formulir pengaduan, aplikasi penerimaan pelayanan pengaduan, WA API, aplikasi Simayang, akun sosial media dan telepon	15 menit	Pendaftaran sambung baru	
	- Memberikan bimbingan dan penjelasan dengan baik dalam proses pengisian form pendaftaran sambung baru									
	- Menjelaskan kepada calon pelanggan mengenai tahapan dan durasi proses mulai dari pendaftaran sampai dengan terpasangnya meter air									
	b <u>Balik Nama:</u>									
	- Menerima persyaratan antara lain: KTP, bukti lunas pembayaran rekening terakhir						Formulir pengaduan, aplikasi penerimaan pelayanan pengaduan, WA API, aplikasi Simayang, akun sosial media dan telepon	15 menit	Pendaftaran balik nama	
	- Menginput permohonan balik nama pada aplikasi	1								

PROSEDUR PENERIMAAN LAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) PEMERINTAH KOTA JAMBI

NOMOR : POS-03SEKPER.2023.17

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Petugas MPP	Koordinator MPP	Sub Bidang Keluhan Pelanggan	Asisten Bidang Sekretariat & RT	SM Sekretaris Perusahaan	Kelengkapan	Waktu	Output	
c	<u>Pengaduan:</u> - Petugas menerima pengaduan dan meneruskan pengaduan ke sub bidang keluhan pelanggan melalui aplikasi messenger						Formulir pengaduan, aplikasi penerimaan pelayanan pengaduan, WA API, aplikasi Simayang, akun sosial media dan telepon	15 menit	Pendaftaran pengaduan	
3	Petugas mencatat penerimaan layanan dalam buku agenda						Buku agenda	5 menit		
4	Membuat laporan bulanan						Laporan	30 menit		
5	Menyusun dan menandatangani laporan bulanan								Laporan bulanan	