



KEPUTUSAN
DIREKTUR PERUMDA AIR MINUM "TIRTA WENING"
TRENGGALEK

NOMOR : 188.45/01.2/35.03.080/2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM
"TIRTA WENING" TRENGGALEK**

DIREKTUR PERUMDA AIR MINUM "TIRTA WENING" TRENGGALEK

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian mutu pelayanan dan menjamin hak masyarakat atas pelayanan air minum yang profesional, cepat, dan transparan, perlu menetapkan Standar Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Wening Trenggalek;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan penyelenggaraan air minum, setiap penyelenggara pelayanan wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud, perlu menetapkan Peraturan Direktur tentang Standar Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Wening Trenggalek.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Perppu Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum
6. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, serta Pelaporan Badan Usaha Milik Daerah;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
10. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

13. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Tahun 2019 tentang Badan Usaha Milik Daerah
14. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Trenggalek
15. Keputusan Bupati Trenggalek Nomor 188.45/96/496/406.001.3/2023 tentang Tarif Per 1000 (1m3) Air Minum pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum "Tirta Wening" Trenggalek tahun 2024
16. Keputusan Direktur Perumda Air Minum "Tirta Wening" Trenggalek Nomor 188.45/27/35.03.080/2023 tentang Biaya Pasang Sambungan Rumah Perumda Air Minum "Tirta Wening" Trenggalek

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan ;
- KESATU : Standar Pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Wening Trenggalek sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Wening Trenggalek sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU, meliputi produk/jenis pelayanan sebagai berikut::
1. Pelayanan Pemohonan Sambungan Baru
 2. Pelayanan Pembayaran Rekening Air dan Non Air
 3. Pelayanan Pengaduan Pelanggan
 4. Pelayanan Pemohonan Penutupan Sementara
 5. Pelayanan Pemohonan Pencabutan
 6. Pelayanan Pemohonan Balik Nama
 7. Pelayanan Pemohonan Pembukaan Kembali
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU wajib dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan dalam hal pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat
- KEEMPAT : Peraturan Direktur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Trenggalek
Pada tanggal : 02 Pebruari 2024

PERUMDA AIR MINUM "TIRTA WENING"
TRENGGALEK,



SUDARMONO, SE
Direktur

Tembusan

1. Bapak Bupati Trenggalek;
2. Dewan Pengawas Perumda Air Minum "Tirta wening" Trenggalek.

Lampiran : Keputusan Direktur Perumda Air Tirta Wening Trenggalek
 Nomor : 188.45/01.2 /35.03.080/2024
 Tanggal : 02 Pebruari 2024

STANDAR PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA WENING TRENGGALEK

A. Pelayanan Pemohonan Sambungan Baru

Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, serta Pelaporan Badan Usaha Milik Daerah
10. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Tahun 2019 tentang Badan Usaha Milik Daerah
11. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Trenggalek
12. Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor 188.45/27/35.080/2023

Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP Pemohon 2. Mengisi formulir permohonan 3. Lokasi berada dalam jangkauan jaringan PDAM
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kantor PDAM mengisi formulir dan menyerahkan dokumen 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi 3. Petugas teknis melakukan survei lapangan 4. Penjadwalan pemasangan sambungan air 5. Pelaksanaan pemasangan oleh teknisi 6. Aktivasi sambungan dan pencatatan meter awal.
Jangka Waktu Penyelesaian	:	Maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah survei dan pembayaran lunas.
Biaya/Tarif	:	Biaya pemasangan baru: Rp 1.200.000 (sesuai Surat Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor : 188.45/21/35.03.080/2023)
Produk Pelayanan	:	Sambungan air aktif dan meteran air terpasang
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> o Loket pengaduan o Call Center (0355)796419 o WhatsApp Center 085334066063 dan media sosial resmi 2. Waktu respon maksimal 2 hari kerja

B. Pelayanan Pembayaran Rekening Air dan Non Air

Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, serta Pelaporan Badan Usaha Milik Daerah
10. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Tahun 2019 tentang Badan Usaha Milik Daerah
11. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Trenggalek
12. Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor 188.45/27/35.080/2023

Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembayaran di loket: membawa bukti pembayaran rekening air sebelumnya atau nomor sambungan pelanggan 2. Pembayaran online: memasukkan nomor sambungan pelanggan
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembayaran melalui Loket <ol style="list-style-type: none"> a) Pelanggan langsung menuju loket pembayaran kantor Perumda Air Minum Tirta Wening Trenggalek terdekat b) Pelanggan menyebutkan nomor sambungan kepada petugas c) Petugas akan memberitahukan jumlah tagihan yang harus dibayar. d) Lakukan pembayaran sejumlah tagihan tersebut. e) Terima bukti pembayaran resmi dari petugas. Pastikan bukti pembayaran tersebut sesuai dengan jumlah yang Anda bayarkan 2. Pembayaran melalui PPOB / Online <ol style="list-style-type: none"> a) Akses aplikasi atau platform mitra online Perumda Air Minum Tirta Wening Trenggalek. b) Pilih menu pembayaran tagihan air c) Masukkan nomor sambung atau nomor pelanggan anda pada kolom yang tersedia. d) Sistem akan menampilkan rincian tagihan anda. e) Ikuti instruksi pembayaran yang disediakan oleh mitra online (misalnya, melalui transfer bank, e-wallet, atau metode pembayaran lainnya). f) Simpan bukti transaksi atau notifikasi pembayaran dari mitra online sebagai arsip Anda.

Jangka Waktu Penyelesaian	:	Untuk pembayaran tunai di loket Perumda membutuhkan waktu ± 2 (tiga) menit per rekening tanpa menghitung waktu antrian
Biaya/Tarif	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembayaran Rekening Air sesuai dengan Keputusan Bupati Trenggalek Nomor 188.45/96/496/406.001.3/2023 tentang Tarif Per 1000 (1m3) Air Minum pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek tahun 2024 2. Pembayaran Rekening Non Air sesuai dengan Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor 188.45/27/35.03.080/2023 tentang Biaya Pasang Sambungan Rumah Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek
Produk Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekening air dan Non Air Pelanggan yang telah dicatat ke sistem sebagai telah terbayar 2. Bukti Pembayaran Rekening Air dan Non Air
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> ○ Loket pengaduan ○ Call Center (0355)796419 ○ WhatsApp Center 085334066063 dan media sosial resmi ○ Waktu respon maksimal 2 hari kerja

C. Pelayanan Pengaduan Pelanggan

Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, serta Pelaporan Badan Usaha Milik Daerah
10. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Tahun 2019 tentang Badan Usaha Milik Daerah
11. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Trenggalek
12. Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor 188.45/27/35.080/2023

Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Rekening air terakhir2. Mengisi formulir pengaduan
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengisi formulir pengaduan2. Petugas melakukan pelaporan3. Petugas teknis menuju lokasi untuk pelaksanaan perbaikan
Jangka Waktu Penyelesaian	:	Maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah pengaduan
Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya (gratis)
Produk Pelayanan	:	Laporan tindak lanjut dari pengaduan pelanggan
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dapat disampaikan melalui:<ul style="list-style-type: none">o Loket pengaduano Call Center (0355)796419o WhatsApp Center 085334066063 dan media sosial resmi2. Waktu respon maksimal 2 hari kerja

D. Pelayanan Pemohonan Penutupan Sementara

Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, serta Pelaporan Badan Usaha Milik Daerah
10. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Tahun 2019 tentang Badan Usaha Milik Daerah
11. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Trenggalek
12. Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor 188.45/27/35.080/2023

Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Rekening air terakhir2. Mengisi formulir pengaduan
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang ke kantor PDAM mengisi formulir dan menyerahkan dokumen2. Petugas melakukan verifikasi administrasi3. Pelaksanaan penutupan sementara pada meteran pemohon oleh petugas teknis
Jangka Waktu Penyelesaian	:	Maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah pengajuan
Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya (gratis)
Produk Pelayanan	:	Sambungan air non aktif dan meteran air tersegel
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dapat disampaikan melalui:<ul style="list-style-type: none">o Loker pengaduano Call Center (0355)796419o WhatsApp Center 085334066063 dan media sosial resmi2. Waktu respon maksimal 2 hari kerja

E. Pelayanan Pemohonan Pencabutan

Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, serta Pelaporan Badan Usaha Milik Daerah
10. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Tahun 2019 tentang Badan Usaha Milik Daerah
11. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Trenggalek
12. Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor 188.45/27/35.080/2023

Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Bukti rekening pembayaran terakhir2. Mengisi formulir permohonan
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang ke kantor PDAM melunasi tunggakan yang ada2. Pemohon mengisi formulir permohonan pencabutan dan menunjukkan bukti rekening pembayaran3. Petugas melakukan verifikasi administrasi4. Pelaksanaan pencabutan pada meteran pemohon oleh petugas teknis
Jangka Waktu Penyelesaian	:	Maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah pengajuan dan pelunasan tunggakan
Biaya/Tarif	:	Melunasi tunggakan tagihan rekening air dan non air (jika ada)
Produk Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Sambungan air non aktif2. Meteran air tercabut3. Pemutusan jaringan sampai pipa distribusi
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dapat disampaikan melalui:<ul style="list-style-type: none">o Loker pengaduano Call Center (0355)796419o WhatsApp Center 085334066063 dan media sosial resmi2. Waktu respon maksimal 2 hari kerja

F. Pelayanan Pemohonan Balik Nama

Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, serta Pelaporan Badan Usaha Milik Daerah
10. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Tahun 2019 tentang Badan Usaha Milik Daerah
11. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Trenggalek
12. Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor 188.45/27/35.080/2023

Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Rekening air terakhir2. Fotokopi KTP pemilik baru3. Mengisi formulir permohonan
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menyerahkan dokumen2. Petugas melakukan proses perubahan data pelanggan di sistem PDAM3. Setelah proses selesai, nama pelanggan pada rekening air akan berubah sesuai data baru4. Pemohon melakukan pembayaran biaya balik nama di kasir
Jangka Waktu Penyelesaian	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Biaya balik nama Rp 40.000 (sesuai Surat Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor : 188.45/21/35.03.080/2023)
Produk Pelayanan	:	Perubahan data baru sesuai permintaan pelanggan pada rekening air
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dapat disampaikan melalui:<ul style="list-style-type: none">o Loker pengaduano Call Center (0355)796419o WhatsApp Center 085334066063 dan media sosial resmi2. Waktu respon maksimal 2 hari kerja

G. Pelayanan Pemohonan Pembukaan Kembali

Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, serta Pelaporan Badan Usaha Milik Daerah
10. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Tahun 2019 tentang Badan Usaha Milik Daerah
11. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Trenggalek
12. Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor 188.45/27/35.080/2023

Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Bukti rekening pembayaran2. Mengisi formulir permohonan
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menunjukkan bukti rekening pembayaran terakhir2. Petugas melakukan verifikasi administrasi3. Pelaksanaan pembukaan kembali pada meteran pemohon oleh petugas teknis
Jangka Waktu Penyelesaian	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	<ol style="list-style-type: none">1. Biaya balik nama Rp 30.000 (sesuai Surat Keputusan Direktur Perumda Air Minum “Tirta Wening” Trenggalek Nomor : 188.45/21/35.03.080/2023)2. Pelunasan Tunggakan Tagihan Rekening Air (jika ada)
Produk Pelayanan	:	Sambungan air aktif dan meteran air tidak tersegel
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dapat disampaikan melalui:<ul style="list-style-type: none">o Loker pengaduano Call Center (0355)796419o WhatsApp Center 085334066063 dan media sosial resmi2. Waktu respon maksimal 2 hari kerja