

Nomor : 690/501/VII/2023

Kendal, 25 Juli 2023

Lampiran :

Kepada Yth :

Ka Bag Perekonomian & SDA

Setda Kabupaten Kendal

di -

Kendal

Perihal : Penjelasan Pengaduan Pelanggan

Menindaklanjuti laporan pengaduan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Panguripan tanggal 25 Juli 2023 melalui aduan kepada Gubernur Jawa Tengah, dengan data pelapor:

Atas nama pelanggan (pelapor) : Taji

Nomor Sambungan Rumah : 13.61.19.0347

Alamat : Perum Nindya Asri B-14, Meteseh

Keluhan : Keterlambatan pembayaran tagihan air

Sehubungan dengan hal tersebut Berdasarkan Peraturan Direktur Utama PDAM "Tirta Panguripan" Kabupaten Kendal Nomor 24 Tahun 2016, tentang Pedoman Pelayanan Berlangganan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum "Tirta Panguripan" Kabupaten Kendal, bahwa :

1. Setiap pelanggan yang melakukan pembayaran air melewati tanggal 20 sampai dengan akhir bulan dikenakan denda;
2. Tanggal 1 sampai dengan tanggal 20 bulan berikutnya belum melakukan pembayaran, maka pelayanan air minum pada pelanggan yang bersangkutan ditutup;
3. Tanggal 21 dikenakan pemutusan pelanggan tanpa ada pemberitahuan;
4. Apabila berminat menjadi pelanggan kembali, dikenakan persyaratan sebagai pemohon calon pelanggan baru dengan melunasi seluruh tagihan rekening yang belum dibayar ditambah denda.

Terkait dengan laporan pengaduan oleh Sdr Taji, dapat kami sampaikan bahwa :

1. Pelanggan belum melakukan pembayaran untuk tagihan bulan Juni dan Juli 2023;
2. Tanggal 11 Juli 2023 petugas mengirim surat tagihan dan peringatan ke rumah Sdr. Taji, namun tidak ada orang di rumah, dan surat dimasukkan ke dalam rumah melalui bawah pintu;

3. Hingga tanggal 20 Juli 2023 pelanggan belum melakukan pembayaran, petugas telepon ke pelanggan namun tidak dijawab (nada panggilan "memanggil");
4. Tanggal 21 Juli 2023 pelanggan bersangkutan tidak melakukan konfirmasi dan pembayaran, sehingga secara sistem pelanggan telah terbongkar;
5. Kebiasaan pelanggan melakukan pembayaran pada tanggal batas akhir pembayaran (riwayat pembayaran terlampir);
6. Tanggal 24 Juli 2023 pelanggan datang ke kantor Perumda Air Minum Tirto Panguripan, dan kami beri penjelasan sesuai dengan peraturan. Pelanggan dapat memahami dan bersedia untuk melakukan sambung kembali.

Demikian yang dapat kami sampaikan guna menjadi periksa dan terima kasih.

**Perumda Air Minum Tirto Panguripan**

**Direktur Utama**

**Sunanto, S.T., M.M**

Tembusan Yth:

1. Gubernur Jawa Tengah (sebagai laporan);
2. Bupati Kendal (sebagai laporan)
3. Ketua Dewas Perumda Air Minum Tirto Panguripan;
4. Arsip.

#	V Ok	WM	No. Sambung	Nama	Alamat Sambungan	Dn WM	Tarif	Mtr Awal	Mtr Akhir	M3 Dipakai	M3 Rct2	N/T:143	N/T:1%	Harga Air	By Adm	Darman
1	<input type="checkbox"/>	Ya	BI	13.61.19.0347	Taji	Perum Hindya Asri B-14, N13	A3	650	669	19	25.33	-6	-24,99	0	10.000	

Riwayat Rekening

Sisa: 2 lembar / Rp334.143      Lunas:  Belum  Sudah  Abaikan      Periode: 07-2016 s/d 06-2023      Foto / Peta      Export...      Cetak      Tutup

No	Bulan	Tgl JT	Tarif	M Akhir	M3 Air	Harga Air	By Adm	Dn Meter	Diskon	Denda	Meterai	Total Rp	Status	Tgl Status	Operator
1	06.2023	20/07/23	A3	650	29	193.143	10.000	0	0	0	0	203.143	Terbuka		
2	05.2023	20/06/23	A3	621	18	106.000	10.000	0	0	15.000	0	131.000	Terbuka		
3	04.2023	20/05/23	A3	603	29	193.143	10.000	0	0	0	0	203.143	Lunas	20/05/2023	POS/PT Pos Indonesia
4	03.2023	20/04/23	A3	574	16	92.000	10.000	0	0	10.000	0	112.000	Lunas	20/05/2023	POS/PT Pos Indonesia
5	02.2023	20/03/23	A3	558	23	144.381	10.000	0	0	0	0	154.381	Lunas	20/03/2023	Monica Ayu Triana/B o j a
6	01.2023	20/02/23	A3	535	25	160.635	10.000	0	0	10.000	0	180.635	Lunas	20/03/2023	Monica Ayu Triana/B o j a
7	12.2022	20/01/23	A3	510	23	144.381	10.000	0	0	0	0	154.381	Lunas	19/01/2023	Dani Arifan/B o j a
8	11.2022	20/12/22	A3	487	25	160.635	8.800	0	0	10.000	0	179.435	Lunas	19/01/2023	Dani Arifan/B o j a
9	10.2022	20/11/22	A3	462	19	113.000	8.800	0	0	0	0	121.800	Lunas	18/11/2022	Dani Arifan/B o j a
10	09.2022	20/10/22	A3	443	24	152.508	8.800	0	0	10.000	0	171.308	Lunas	18/11/2022	Dani Arifan/B o j a
11	08.2022	20/09/22	A3	419	35	259.965	8.800	0	0	0	0	268.765	Lunas	20/09/2022	Dani Arifan/B o j a
12	07.2022	20/08/22	A3	384	32	224.748	8.800	0	0	10.000	0	243.548	Lunas	20/09/2022	Dani Arifan/B o j a
13	06.2022	20/07/22	A3	352	30	201.270	8.800	0	0	0	0	210.070	Lunas	20/07/2022	Dani Arifan/B o j a
14	05.2022	20/06/22	A3	322	36	271.704	8.800	0	0	10.000	0	290.504	Lunas	20/07/2022	Dani Arifan/B o j a
15	04.2022	20/05/22	A3	286	33	236.487	8.800	0	0	0	0	245.287	Lunas	20/05/2022	Dani Arifan/B o j a
16	03.2022	20/04/22	A3	253	31	213.009	8.800	0	0	10.000	0	231.809	Lunas	20/05/2022	Dani Arifan/B o j a
17	02.2022	20/03/22	A3	222	21	128.127	8.800	0	0	0	0	136.927	Lunas	18/03/2022	Dani Arifan/B o j a
				650	6.345.136	732.800	0	0	0	165.000	0	7.242.936			