



**TIRTA BENGKAYANG  
PERUMDAN  
TIRTA  
BENGKAYANG**

# **STANDARD OPERASI DAN PROSEDUR PELANGGAN TERLAMBAT MEMBAYAR**

No. Dok. : POS / Hub-Lang / 07 / 2024 Tgl. Diterbitkan: Hal : 1 dari 7  
No. Rev. : 00 Paraf :

## **DISTRIBUSI DOKUMEN**

Dokumen ini didistribusikan Kepada :

NO	PEMEGANG	STATUS DOKUMEN	NOMOR SALINAN
1	Direktur	Master	-
2	Kepala Bagian Hubungan Pelanggan	Master	-
3	Kasi Penagihan dan Penjualan	Salinan Terkendali	1



**TIRTA BENGKAYANG  
PERUMDAN  
TIRTA  
BENGKAYANG**

# **STANDARD OPERASI DAN PROSEDUR PELANGGAN TERLAMBAT MEMBAYAR**

No. Dok. : POS / Hub-Lang / 07 / 2024

Tgl. Diterbitkan:

Hal : 2 dari 7

No. Rev. : 00

## Paraf :

## **RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN**



## **STANDARD OPERASI DAN PROSEDUR PELANGGAN TERLAMBAT MEMBAYAR**

No. Dok. : POS / Hub-Lang / 07 / 2024	Tgl. Diterbitkan:	Hal : 3 dari 7
No. Rev. : 00		Paraf :

### **Tujuan :**

Untuk memberitahukan dan mengingatkan para pelanggan Perumdam Tirta Bengkayang bahwa mereka mempunyai kewajiban untuk membayar hutang memastikan proses penagihan dan pembayaran piutang rekening air berjalan secara baik, efektif dan efisien ditentukan berdasarkan persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tepat waktu dan kondisi terkendali di Perumdam Tirta Bengkayang.

### **Ruang Lingkup :**

Dilaksanakan untuk Pelaksanaan Penagihan Dan Penjualan yang berlaku di lingkungan di Perumdam Tirta Bengkayang.

### **Definisi :**

Daftar Rekening Ditagih (DRD) Daftar Rekening Ditagih (DRD) merupakan dokumen yang dibuat oleh pengelola data, berupa laporan tagihan yang diterima dari seluruh pelanggan yang didapat dari petugas pembaca meter

### **Uraian Prosedur**

1. Mengupdate data analisis piutang pelanggan
2. Setelah diperoleh data pelanggan yang menunggak di klasifikasikan per zona pelanggan dan di kelompokan per kordinator lapangan
3. Petugas informasi data tunggakan memberikan data ke tim penagihan sesuai dengan kordinator zonanya
4. Kordinator zona penagihan lapangan mensortir pelanggan yang akan ditagih yang akan di buatkan surat pemberitahuan informasi data tunggakan.
5. Setelah surat pemberitahuan informasi data tunggakan disampaikan ke pelanggan 7 hari setelah surat disampaikan dan diterima pelanggan, apabila surat tersebut tidak di indahkan / pelanggan belum membayar pada waktu yang sudah ditentukan maka petugas tim penagihan akan menyegel meter air pelanggan yang menunggak.



PERUMDA  
TIRTA  
BENGKAYANG

**STANDARD OPERASI DAN PROSEDUR  
PELANGGAN TERLAMBAT MEMBAYAR**

No. Dok. : POS / Hub-Lang / 07 / 2024	Tgl. Diterbitkan:	Hal : 4 dari 7
No. Rev. : 00		Paraf :

6. Pelanggan yang menunggak lebih dari tiga bulan di saran kan untuk datang ke kantor pelayanan perumda air minum tirta bengkayang baik di kantor pusat maupun unit pelayanan untuk membayar tunggakan rekening airnya
7. Petugas/Kasir bagian loket pembayaran menginputkan Nomor Pelanggan yang tertera pada Rekening Air Minum pembayaran bulan lalu yang diambil dari database, pada tahap ini juga akan dilakukan pengecekan tunggakan beserta denda keterlambatang pembayaran rekening;
8. Pelanggan yang keberatan membayar semua tunggakan diberikan keringanan minimal 50 persen dari jumlah bulan tunggakan setelah itu pelanggan dibuatkan perjanjian membayar tunggakan beberapa kali cicil untuk segera melunasi tunggakan, setelah pelanggan membayar sesuai perjanjian maka akan langsung di proses penghitungan pembayaran Rekening Air Minum bulanan yang akan dibayar, lalu proses pembayaran tersebut disimpan di dalam database;
9. Setelah mengetahui berapa besar jumlah yang harus dibayar, pelanggan menyerahkan uang sejumlah tagihan yang harus dibayar kepada petugas/kasir bagian loket pembayaran;
10. Petugas/Kasir loket pembayaran mencetak Rekening Air Minum (RAM) baru dan melakukan pengecapan tanda lunas, lalu menyerahkan Rekening Air Minum bulan lalu beserta yang baru kepada pelanggan sebagai bukti pembayaran;
11. Pada saat jam pelayanan telah selesai, Setiap Petugas/Kasir Loket Pembayaran bertanggung jawab merekap pembayaran harian dalam bentuk Laporan Harian Penerimaan, kemudian laporan tersebut akan diserahkan kepada Bagian Keuangan untuk dilakukan pengoreksian dan pengesahan dari Kepala Bagian;
12. Petugas/Kasir Loket Pembayaran juga bertanggung jawab untuk menyetorkan uang pembayaran Rekening Air Minum ke bendahara atau bagian keuangan kemudian bendahara menyetorkan ke bank;



**STANDARD OPERASI DAN PROSEDUR  
PELANGGAN TERLAMBAT MEMBAYAR**

No. Dok. : POS / Hub-Lang / 07 / 2024	Tgl. Diterbitkan:	Hal : 5 dari 7
No. Rev. : 00		Paraf :

13. Laporan penerimaan tagihan Rekening Air yang sudah disahkan oleh Bagian Keuangan kemudian diserahkan kabag admibistrasi dan keuangan serta Direktur sebagai Laporan Penerimaan Pembayaran (LPP) dan untuk dijadikan arsip.

## **Definisi Singkatan**

- 1) SOP : Standard Operating Prosedur
- 2) DRD : Daftar Rekening Ditagih
- 3) SIMADA : Sistem Informasi Manajemen Air Pengelola Daerah
- 4) SIP : Sistem Informasi Pembayaran
- 5) SPT : Surat Pemeritahuan informasi data Tunggakan
- 6) LPP : Laporan Penerimaan Penagihan

## **Unit Kerja Yang Terlibat :**

- 1) Pelanggan
- 2) Kabag Hubunga Pelanggan
- 3) Kabag Administrasi dan Keuangan
- 4) Bagian Rekening dan Pencatat Meter;
- 5) Bagian Penagihan dan Penjualan;
- 6) Bagian Hubungan Pelanggan dan Masyarakat
- 7) Bagian Keuangan
- 8) Bagian Akuntansi
- 9) Oprator Informasi & Teknologi SIMADA

## **Dokumen Acuan :**

- A. Daftar Pelanggan Ditagih
- B. Laporan Penerimaan Penagihan

## **Dokumen Surat/Laporan**

- A. DRD Terbit
- B. Iktisar Rekening Terbit
- C. Laporan Penerimaan Penagihan (harian, bulanan, tahunan, perloket dan pengelolongan tarif pelanggan)

## **Batas Waktu :**

Waktu yang dibutuhkan untuk proses pembayaran rekening tanggal 1 sampai tanggal 20 setelah itu berlaku denda atas keterlambatan pembayaran sesuai dengan 10 persen dari nilai pertagihan rekening

PETUGAS	PROSES PELANGGAN TERLAMBAT MEMBAYAR	URAIAN KERJA
<p>Petugas Loket Pembayaran (Bagian Penagihan dan Pelanggan)</p> <p>Petugas Loket Pembayaran (Bagian Penagihan dan - - -)</p>	<pre> graph TD     Mulai([Mulai]) --&gt; Step1[Datang Langsung Ke Kantor PERUMDAM Setempat Membawa Nomor Rekening Pelanggan]     Step1 --&gt; Step2[Nomor rekening pelanggan PERUMDAM]     Step2 --&gt; Step3[Input data (Nomor Rekening Pelanggan) dalam aplikasi Pembayaran PERUMDAM]     Step3 --&gt; Step4[Data Rekap Pembayaran Tagihan Rekening Air PERUMDAM]     Step4 --&gt; Step5[Melakukan Pembayaran Rekening Air PERUMDAM]     Step5 --&gt; Step6[Konfirmasi Pembayaran Tagihan Rekening Air PERUMDAM]     Step6 --&gt; Step7[Input Bahwa Pelanggan Sudah Membayar Tagihan Rekening Air Dalam Aplikasi Pembayaran PERUMDAM]     Step7 --&gt; Step8[Nota Pembayaran Rekening Air PERUMDAM]     Step8 --&gt; Arsip[Arsip]     Arsip --&gt; Selesai([Selesai]) </pre>	