



Jl. DR. Sam Ratulangi No.3 Makassar
Prop. SulSel Telp.0411850381

STANDAR OPERASIONAL PROCEDURE (SOP) BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT

PENGADUAN PELANGGAN

Revisi : 02

Tanggal Berlaku : 20 Desember 2024

No. Ref : 02/SOP-HMS/Perumda AM MKS

Halaman : 1 dari 3

1. REFERENSI

- 1.1 Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum daerah Air Minum Kota Makassar.
- 1.2 Peraturan Walikota Makassar Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja PDAM Kota Makassar.
- 1.3 Keputusan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar No.041/B.3a/II/2024 tentang Tim Quick Response Bagian Hubungan Masyarakat Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar

2. TUJUAN

Sebagai acuan proses dan prosedur Pengaduan Pelanggan. Menjamin pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar agar dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait layanan air minum dan air limbah dengan cara yang mudah diakses, responsif, dan inklusif.

3. RUANG LINGKUP

SOP ini disusun untuk memberi pedoman dan mengatur pelaksanaan pengaduan pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar dengan memperhatikan prinsip inklusivitas, agar seluruh pelanggan, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus atau pelanggan yang masuk dalam kelompok rentan, dapat terlayani secara setara. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Wilayah Pelayanan

4. DEFINISI

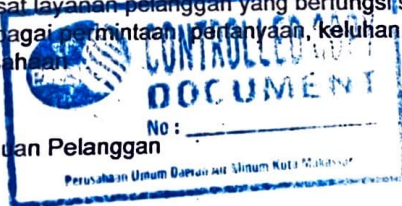
- 4.1 Pengaduan Pelanggan adalah ekspresi ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada Penyedia jasa
- 4.2 Pelanggan adalah individu, kelompok, atau organisasi yang menerima dan menggunakan layanan atau produk dari sebuah perusahaan atau instansi. Dalam konteks Perumda Air Minum Kota Makassar, pelanggan adalah pihak yang memanfaatkan layanan air bersih dan layanan air limbah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik untuk keperluan rumah tangga, bisnis, maupun industri.
- 4.3 Inklusivitas adalah prinsip atau sikap yang mendorong penerimaan, penghargaan, dan pengakuan terhadap keberagaman dalam masyarakat
- 4.4 Aplikasi BSHPD adalah singkatan dari Billing System & Helpdesk PDAM, yang merupakan aplikasi atau sistem manajemen yang digunakan oleh Perumda Air Minum Kota Makassar untuk mendukung layanan pelanggan dan administrasi tagihan.
- 4.5 Petugas Admin adalah individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan penanganan pengaduan pelanggan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Admin pengaduan memastikan bahwa setiap keluhan, masukan, atau pertanyaan dari pelanggan dikelola dengan baik dan ditangani secara efisien untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 4.6 Petugas Quick Response adalah staf tim yang bertugas memberikan respon cepat terhadap pengaduan atau laporan dari pelanggan.
- 4.7 Petugas Teknik adalah staf yang bertugas menindaklanjuti masalah teknis seperti kebocoran pipa, tekanan air yang tidak stabil, dan sebagainya agar kualitas serta kuantitas air ke pelanggan tetap terjaga.
- 4.8 Call center adalah pusat layanan pelanggan yang berfungsi sebagai sarana komunikasi antara perusahaan dan pelanggan untuk menangani berbagai permintaan, pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan informasi terkait produk dan layanan yang disediakan oleh perusahaan.

5. PROSEDURE

Flowchart Proses Pengaduan Pelanggan

6. LAMPIRAN

Laporan / Berita Acara, Pengaduan



Dibuat Oleh,

Disetujui Oleh,

Kepala Bagian Hubungan Masyarakat

Direktur Umum & Pelayanan



Jl. DR. Sam Ratulangi No. 3 Makassar
Prop. Sulsel Telp 0411850381

STANDAR OPERASIONAL PROCEDURE (SOP) BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT

PENGADUAN PELANGGAN

Revisi : 02

Tanggal Berlaku : 20 Desember 2024

No. Ref : 02/SOP-HMS/Perumda AM MKS

Halaman : 2 dari 3

PENANGGUNG JAWAB

WAKTU

ALUR KERJA

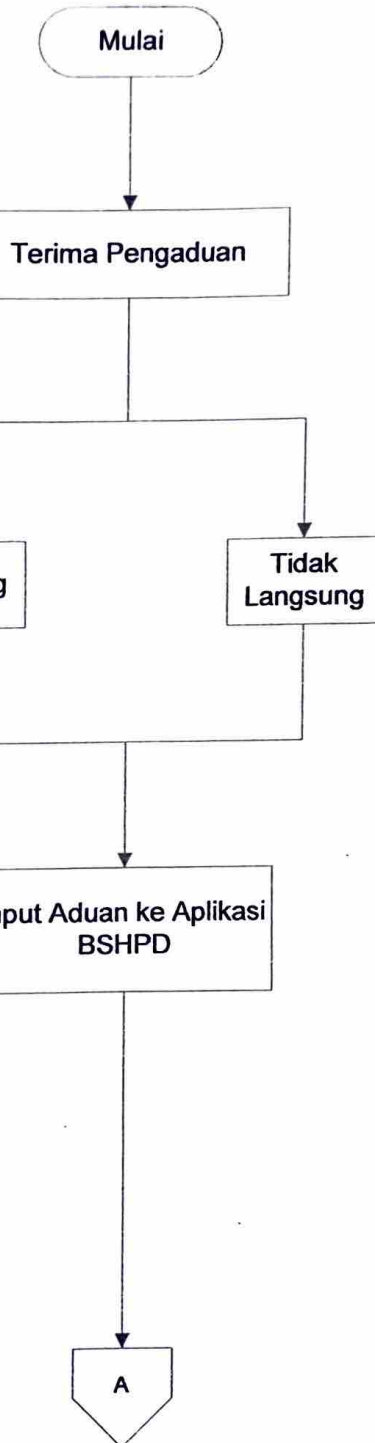
PENJELASAN

Bagian
Humas

Kasie Hula

30 menit

10 menit

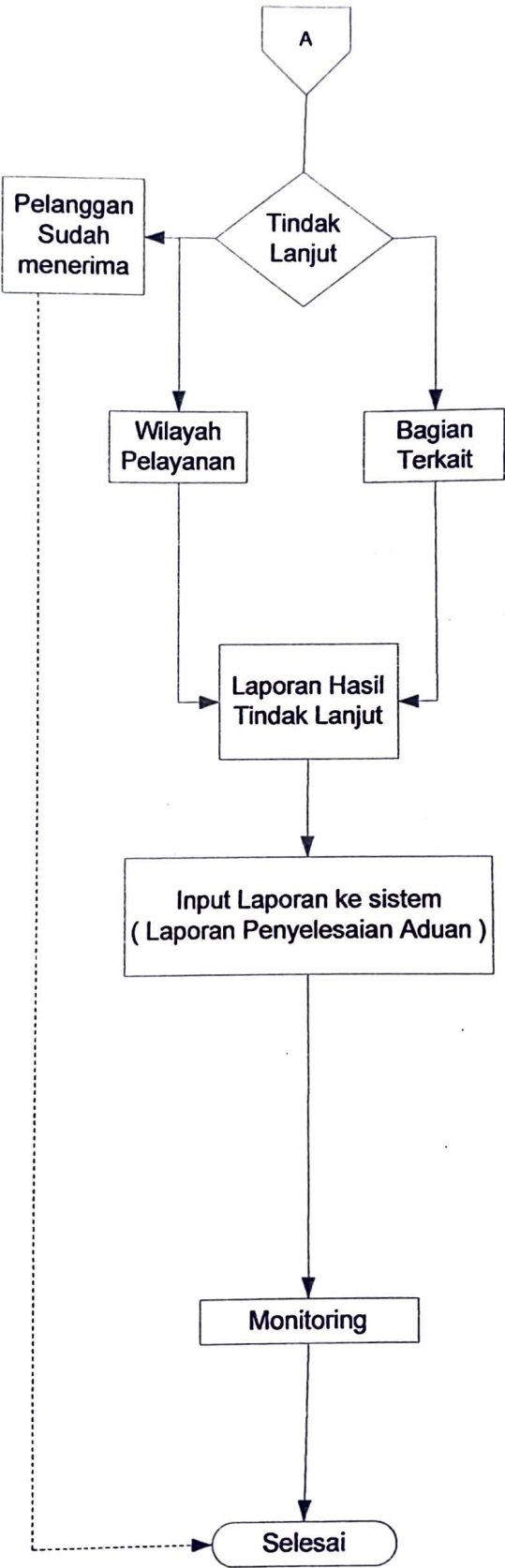


Pengaduan pelanggan / masyarakat

Melakukan pencatatan pengaduan pelanggan

Pengaduan bersumber dari :
- Secara langsung yaitu datang langsung ke pengaduan di Bagian Humas
- Secara tidak langsung yakni call center, media sosial, Media Elektronik, dll.

Melakukan input aduan ke Aplikasi BSHPD yang terintegrasi ke Bagian dan Wilayah Pelayanan. Untuk aduan langsung ataupun tidak langsung melalui telepon dan media sosial akan langsung diberi penjelasan oleh staf pengaduan, apabila telah menerima penjelasan dan aduan telah dinyatakan selesai, maka input sistem dilaporkan selesai. Jika tidak, maka ke tahap selanjutnya untuk ditindak lanjuti Bagian atau Wilayah Pelayanan terkait.

 PDAM J.D.R. Sam Ratulangi No.3 Makassar Prop. Sulsel Telp.0411850381		STANDAR OPERASIONAL PROCEDURE (SOP) BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT	
		PENGADUAN PELANGGAN	
Revisi : 02	Tanggal Berlaku : 20 Desember 2024	No. Ref : 02/SOP-HMS/Perumda AM MKS	Halaman : 3 dari 3
PENANGGUNG JAWAB	WAKTU	ALUR KERJA	PENJELASAN
Wilayah Pelayanan/ Bagian Bagian Humas / Wilayah Pelayanan Kabag Humas	Menyes uaikan jenis pengadu an (1-3 Hari) 10 menit 2-3 Jam	 <pre> graph TD A{{A}} --> D{Tindak Lanjut} D --> B[Pelanggan Sudah menerima] D --> C[Wilayah Pelayanan / Bagian Terkait] B -.-> F[Selesai] C --> E[Laporan Hasil Tindak Lanjut] E --> D2[Input Laporan ke sistem (Laporan Penyelesaian Aduan)] D2 --> G[Monitoring] G --> F </pre>	Pengaduan pelanggan / masyarakat Melakukan tindak lanjut sesuai dengan porsi bagian atau wilayah terkait. Jika aduan bersifat teknis dan operasional, maka dilakukan koordinasi ke Wilayah atau Bagian terkait. Petugas teknik menindaklanjuti pengaduan yang dikoordinasikan dengan petugas Quick Response. Pengaduan yang dinyatakan selesai dilakukan oleh petugas teknik, maka staff Wilayah Pelayanan melakukan input ke sistem/aplikasi pengaduan dan staff admin Bagian Humas melakukan input aduan apabila pengaduan langsung ditangani oleh Bagian Humas Melakukan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan sebagai bahan pembuatan laporan harian, bulanan, dan tahunan pengaduan Selesai