Batiwakkal

PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU
NOMOR : 5/SK-PPID/PERUMDA-AM/BTW-BRU/KU/I/2026

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DIPERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU

DIREKTUR PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU

Menimbang:

1. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan transparansi pelayanan kepada masyarakat, perlu ditetapkan standar pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum;
2. Bahwa untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik secara efektif dan efisien, perlu mengatur tata cara dan standar pelayanan yang menjadi pedoman bagi seluruh pegawai;

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau;
7. Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau.

Dipindai dengan CamScanner

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

PASAL 1

Standar Pelayanan Publik

1. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau wajib memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.
2. Pelayanan meliputi informasi, penyambungan baru, pengaduan, perbaikan layanan, dan lain-lain sesuai ruang lingkup perusahaan.

PASAL 2

Mekanisme Pelayanan

1. Pelayanan dilakukan melalui loket resmi, call center, dan/atau media elektronik lainnya.
2. Pemohon layanan wajib mengisi formulir permohonan dengan dokumen pendukung yang diperlukan.
3. Batas waktu penyelesaian pelayanan disesuaikan dengan jenis layanan, maksimal 7 (tujuh) hari kerja kecuali dalam kondisi tertentu.

PASAL 3

Hak dan Kewajiban Pelanggan

1. Pelanggan berhak untuk mendapatkan informasi yang benar dan pelayanan sesuai standar.
2. Pelanggan berkewajiban mematuhi prosedur yang berlaku dan memberikan informasi yang diperlukan untuk pelayanan.

Dipindai dengan CamScanner

PASAL 4

Pengelola Pelayanan

Direktur menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan/atau petugas pelayanan lainnya untuk mengelola dan mengawasi pelaksanaan pelayanan publik.

PASAL 5

Pengaduan dan Penanganan Keluhan

Perusahaan wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjut pengaduan secara cepat dan tepat.

PASAL 6

Ketentuan Penutup

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dapat diubah atau ditinjau kembali jika diperlukan.

Ditetapkan di: Tanjung Redeb
Pada tanggal: 5 Januari 2026

DIREKTUR

PEMERINTAH KABUPATEN BERAU
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
BATIWAKKAL

SAIPUL RAHMAN

Dipindai dengan CamScanner