



PERPAMSI
PERSATUAN PERUSAHAAN AIR MINUM
SELURUH INDONESIA

**AUSTRALIAN
WATER**
ASSOCIATION

THE
**AUSTRALIAN
WATER
PARTNERSHIP**

Disponsori oleh



Australian Government

**Australian
Aid**

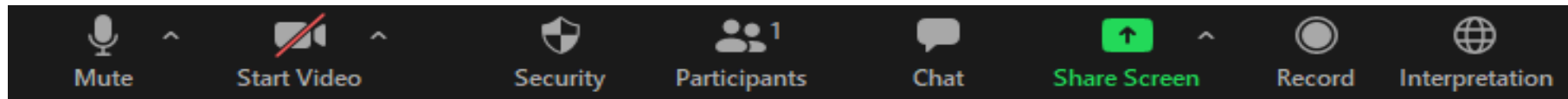
WEBINAR: “TANTANGAN PENYELENGGARAAN SPAM & AIR LIMBAH DI MASA PANDEMI COVID-19 & NEW NORMAL”

RABU, 1 JULI 2020 JAM 13.00 WIB/14.00 WITA/15.00 WIT



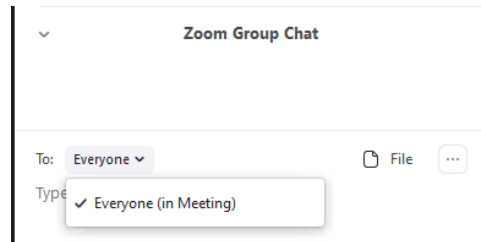
FOTO: H.M. LUKMAN

**PAM JAYA
PT AETRA AIR JAKARTA
PT Palyja
PD PAL JAYA
PDAM SURABAYA
PERUMDAM KAB. GIANJAR
UNITY WATER
YARRA VALLEY WATER,
SOUTH GIPPSLAND WATER**



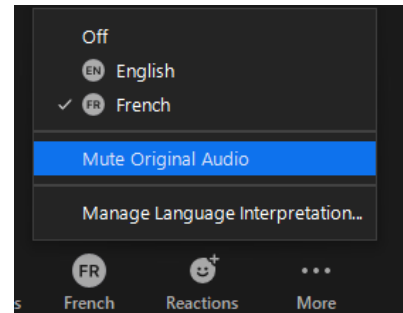
Gunakan chat untuk mengajukan pertanyaan atau berkomentar.

Kirim ke Everyone (in Meeting)



Klik Mute Original Audio agar suara pembicara asli (Bahasa Inggris) tidak terdengar

Untuk mendengarkan terjemahan Bahasa Inggris ke Bahasa Indonesia klik tombol ini dan pilih **French**. Anda akan mendengar suara penerjemah.



Jam	Sesi	Pembicara
13:00 – 13:05	Pembukaan, sekilas informasi forum kerjasama penyelenggara SPAM dan air limbah Indonesia – Australia menghadapi COVID-19	PERPAMSI dan AWA (Dwike Riantara dan Robbie Goedecke)
13:05 – 13:10	Sambutan dari Kedutaan Besar Australia	Widya Setyowati
13:10 – 13:15	Sambutan dari Australian Water Partnership	Rory Hunter
13:15 – 13:20	Sambutan Ketua Umum PERPAMSI	Rudie Kusmayadi
13:20 – 13:25	Sambutan CEO Australian Water Association (AWA)	Corinne Cheesman
13:25 – 13:30	Presentasi PAM Jaya	Marissa
13:30 – 13:35	Presentasi PT Aetra Air Jakarta	Yuliana Fitri
13:35 – 13:40	Presentasi PT Palyja	Siti Harni
13:40 – 13:45	Presentasi PD PAL Jaya	Erwin Marphy Ali
13:45 – 13:50	Presentasi PDAM Surabaya	Alfa Aritma
13.50 – 13.55	Presentasi Perumdam Gianyar	Ni Ketut Juli Puspasari
13:55 – 14:00	Presentasi Unitywater	Ivan Beirne
14.00 – 14.05	Presentasi Yarra Valley Water	Astrid Hartono
14.05 – 14.10	Presentasi South Gippsland Water	Tom Robinson, Ravi Raveendran
14:10 – 14:35	Diskusi	Pembicara dan peserta
14:35 – 14:40	Kesimpulan dan penutup	AWP, PERPAMSI and AWA

FORUM KERJASAMA PENYELENGGARA SPAM & AIR LIMBAH INDONESIA – AUSTRALIA MENGHADAPI COVID-19

- Difasilitasi oleh PERPAMSI dan Australian Water Association (AWA) dan didanai oleh Pemerintah Australia (via DFAT, AWP)
- Tujuan: membantu pemerintah dan masyarakat Indonesia menghadapi dampak pandemi COVID-19 dengan memperkuat kapasitas penyelenggara SPAM dan air limbah dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul terkait COVID-19.
- Pilot kerjasama melibatkan penyelenggara SPAM dan air limbah di DKI Jakarta: PAM Jaya, PT Aetra Air Jakarta, PT Palya, dan PD PAL Jaya.

- PDAM Surabaya dan Perumdam Gianyar ikut serta dalam forum ini dalam kerangka Water Utility Improvement Program (WUIP) Indonesia-Australia yang sudah berjalan sejak 2019.
- Forum Indonesia-Australia ini akan bekerja selama 4 bulan (Juli – Oktober 2020).
- Forum akan memberi akses untuk mendapatkan saran-saran manajemen dan teknis, pengetahuan dan tools yang dibutuhkan terkait COVID-19 dari pihak Australia.
- Output dari forum ini dapat berupa panduan, SOP, instruksi kerja, manual, konsep regulasi internal, tools manajemen dan operasional, dan sebagainya, dalam berbagai aspek terkait COVID-19. yang diharapkan dapat menjadi referensi yang terstruktur dan sistematis bagi penyelenggara SPAM dan air limbah dalam menghadapi kemungkinan situasi pandemi yang serupa di masa yang akan datang.
- Kegiatan ini diharapkan berkembang dalam skala yang lebih luas agar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh anggota PERPAMSI, FORKALIM, dan pihak-pihak terkait lainnya.

STRUKTUR KEGIATAN FORUM

IDENTIFIKASI MASALAH

Penyelenggara SPAM dan air limbah menyampaikan daftar masalah yang dihadapi sehubungan pandemi COVID-19.

KATEGORI DAN PRIORITAS MASALAH

Peserta forum mengelompokkan masalah-masalah tersebut dan menentukan prioritas penanganannya.

DIAGNOSIS & RESOLUSI

Masalah didiskusikan di antara peserta forum dan mitra Australia untuk diagnosis dan saran solusi.

IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Saran dan rekomendasi atas masalah-masalah tersebut di sampaikan. Relevansinya dievaluasi sebelum diimplementasikan. Proses dan outputnya didokumentasikan.



PERPAMSI
PERSATUAN PERUSAHAAN AIR MINUM
SELURUH INDONESIA

**AUSTRALIAN
WATER**
ASSOCIATION

THE
**AUSTRALIAN
WATER
PARTNERSHIP**

Disponsori oleh



Australian Government

**Australian
Aid** 

WEBINAR: “TANTANGAN PENYELENGGARAAN SPAM & AIR LIMBAH DI MASA PANDEMI COVID-19 & NEW NORMAL”

RABU, 1 JULI 2020 JAM 13.00 WIB/14.00 WITA/15.00 WIT



FOTO: H.M. LUKMAN

**PAM JAYA
PT AETRA AIR JAKARTA
PT Palyja
PD PAL JAYA
PDAM SURABAYA
PERUMDAM KAB. GIANJAR
UNITY WATER
YARRA VALLEY WATER,
SOUTH GIPPSLAND WATER**



TUJUAN WEBINAR

Menghimpun masalah-masalah yang dihadapi atau yang menjadi pertanyaan bagi penyelenggara SPAM dan air limbah terkait COVID-19.

Webinar ini fokus pada pengungkapan masalah dan pengajuan pertanyaan, belum memberikan jawaban atau rekomendasi solusi.

Forum Indonesia-Australia akan mendiskusikan masalah-masalah tersebut selama 3-4 bulan ke depan.



Australian Government

Widya Setyowati

Unit Manager - Infrastructure (Development Cooperation)
Australian Embassy Jakarta



Rory Hunter

Program Manager

Australian Water Partnership



Rudie Kusmayadi

Ketua Umum PERPAMSI

Sponsored by



THE
AUSTRALIAN
WATER
PARTNERSHIP

**AUSTRALIAN
WATER**

ASSOCIATION

Corinne Cheeseman

Chief Executive

Australian Water Association

Sponsored by



Australian Government



THE
AUSTRALIAN
WATER
PARTNERSHIP

TANTANGAN PENYELENGGARAAN SPAM PAM JAYA PADA MASA PANDEMI COVID -19

Oleh :

MARISSA, ST, M.Sc
Manajer Pelayanan Pelanggan
PAM JAYA

Rabu, 1 Juli 2020



PENYELENGGARAAN SPAM DI PROVINSI DKI JAKARTA



Total PAM JAYA

Kapasitas : 20.232,5

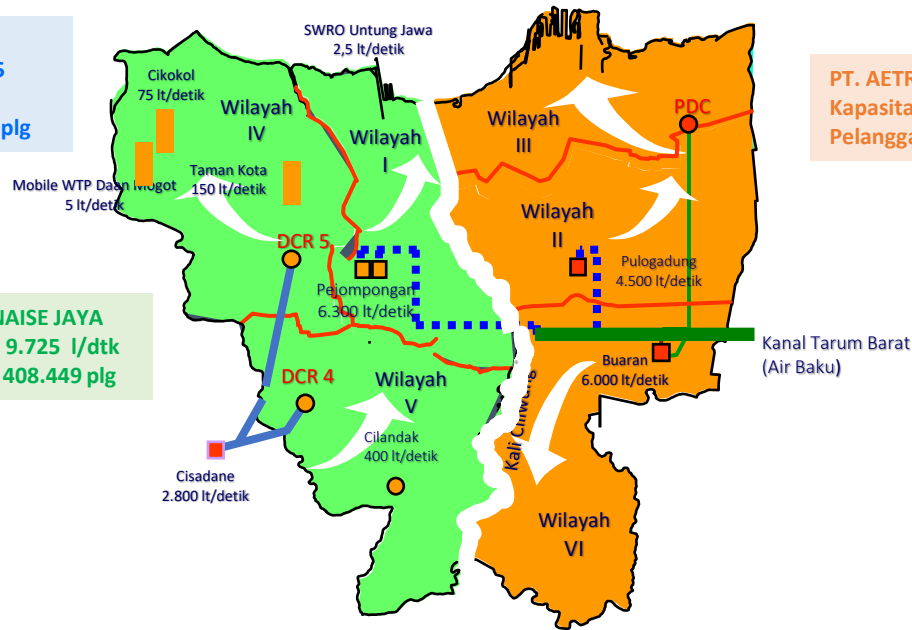
l/dtk

Pelanggan : 877.983 plg

PT. PAM LYONNAISE JAYA

Kapasitas : 9.725 l/dtk

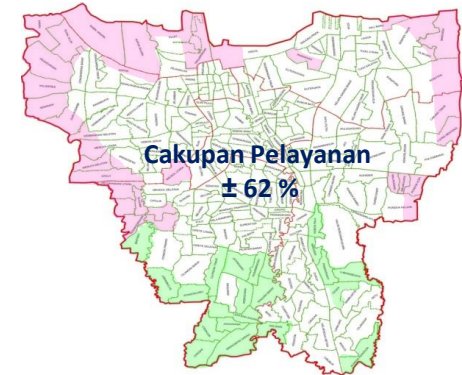
Pelanggan : 408.449 plg



PT. AETRA AIR JAKARTA

Kapasitas : 10.500 l/dtk

Pelanggan : 469.534 plg



Area belum terlayani (Prioritas Butuh Air Bersih)

Area belum terlayani (Kondisi Air Tanah Masih Bagus)

AREA POTENSIAL PENYEBARAN COVID-19 SPAM DKI JAKARTA



Kontak antar Pegawai (Potensi Tinggi)

- Absensi Handkey
- Distribusi Dokumen
- Penggunaan Fasilitas Kantor Bersama (ATK, printer, toilet)
- Pengoperasian Instalasi Produksi
- Rapat Tatap Muka dalam satu ruangan yang sama



Kontak dengan Pelanggan (Potensi Tinggi)

- Pembacaan Meter Air
- Penagihan / Billing
- Pembayaran Rekening Air
- Penerimaan & Penanganan Keluhan Pelanggan
- Pemasangan sambungan baru
- Pemutusan sambungan
- Perbaikan kebocoran



Kontak dengan Kontraktor (Potensi Tinggi)

- Proses Tender
- Aktivitas Proyek

Transmisi melalui Air Produksi/Distribusi (Potensi Rendah)

- Jaminan Klorinasi ??
- Kemungkinan air terkontaminasi di area yang tekanan airnya rendah & terdapat kebocoran pipa

KEBIJAKAN OPERASIONAL PAM JAYA SAAT PANDEMI COVID-19



Kantor

- Kerja dari Rumah (Exc Operator IPA, Laboratorium, Project, Mobil Tangki, Piket Divisi)
- Absensi Online
- Monitoring Kesehatan harian
- Optimalisasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)
- Rapat Virtual via Aplikasi Online
- Implementasi Protokol Covid-19 :
 - Pengukuran suhu tubuh
 - Wajib Masker
 - Penyediaan Hand Sanitizer
 - Physical Distancing

Proyek

- Aktivitas Proyek tetap dilanjutkan
- Optimalisasi Sistem Tender Online (E-Proc)
- Implementasi dan Supervisi Protokol Covid-19
 - Penyediaan Ruang Klinis
 - Dukungan/Kerjasama dengan Puskesmas Setempat
 - APD Lengkap
 - Menghindari Penggunaan Alat Bersama (Helm,dll)

Fasilitas Produksi & Distribusi

- Memproduksi dan mendistribusikan air secara normal dengan workforce minimal & sistem shift
- Optimalisasi otomatisasi untuk beberapa fasilitas produksi & distribusi
- Implementasi Protokol Covid-19

Pelayanan Pelanggan

- Kombinasi pembacaan meter air langsung oleh petugas, pembacaan mandiri oleh pelanggan, dan taksasi
- Optimalisasi penagihan dan pembayaran dengan sistem online
- Penutupan Kantor Layanan Pelanggan dengan optimalisasi media online contactless
- Implementasi Protokol Covid-19

KONTRIBUSI PAM JAYA UNTUK MENCEGAH PENYEBARAN COVID-19



Pembangunan dan Pengisian Air Fasilitas Cuci Tangan (Wastafel) Umum

Jalan
Protokol &
Kantor
Kecamatan
47 Unit

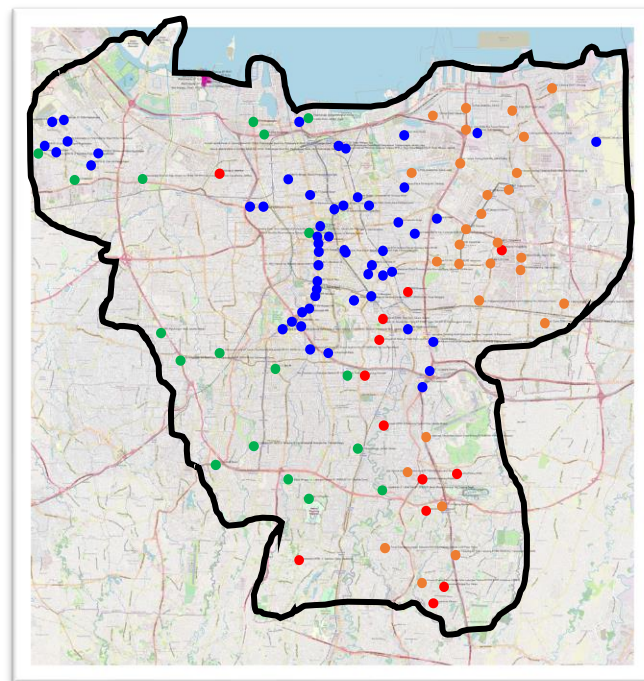
Kantor
Pelayanan
Publik
25 Unit

Pemukiman
MBR
53 Unit

Rumah
Sakit &
Puskesmas
10 Unit

Stasiun TJ,
LRT, MRT
35 Unit

Total
170 unit



TANTANGAN PAM JAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19



1

Memastikan air yang diproduksi & didistribusikan ke pelanggan bebas dari Covid-19.

- Metode pemeriksaan keberadaan Virus Covid-19 dalam air yang diproduksi & didistribusikan ?
- Efektivitas desinfektan yang digunakan PAM seperti Klor untuk menghilangkan Virus Covid-19 ?

2

Memastikan pegawai, pelanggan, & kontraktor dapat beradaptasi dan menerapkan pola kebiasaan baru (*new normal*) pada area potensial penyebaran Covid-19 yang belum dapat sepenuhnya dilakukan secara online / *contactless*.

- Pola sosialisasi *new normal* yang efektif ?
- Pengembangan teknologi online / *contactless* ?

3

Memastikan kesehatan fisik & mental pegawai di saat penerapan Kerja di Rumah (Work From Home)

- Monitoring Kesehatan Harian
- Webinar Psikologi untuk semua pegawai

4

Menjaga produktivitas pada level yang sama dengan sebelum pandemi, walaupun dengan *minimum workforce*

- Pola pengaturan *workforce* yang efektif ?

TERIMA KASIH



Operasional Terbatas dan *New Normal*

01 Juli 2020

PT. AETRA AIR JAKARTA

Agenda

- ❑ Penerapan Regulasi
- ❑ Operasional Terbatas dan *New Normal*
- ❑ Tantangan yang dihadapi.



A. Periode PSBB

1. Peraturan Gubernur DKI No.33 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan PSBB dalam Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Propinsi DKI Jakarta.
2. Surat Keputusan Kadisnakertransgi No. 837 Tahun 2020 - Juknis PSBB.
3. Kebijakan No. MIH/DIR/KEB/20.0S/30 Tentang Protokol Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) Pada Moya Indonesia Group.

B. Masa Transisi

1. KMK No.HK.01.07-MENKES-328-2020 tentang Panduan Pencegahan Pengendalian COVID-19 di Perkantoran dan Industri.
2. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No.51 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Pada Masa Transisi
3. Surat Keputusan Kadisnaker No.1363 SOP Masa Transisi PSBB.
4. Surat Edaran No.15 Tahun 2020 Tentang Panduan Penyelenggaraan Kegiatan Keagamaan di Rumah Ibadah.
5. Internal Memo Moya Indonesia Holding Kebijakan *Return to Work*.
6. Panduan New Normal 1.1 dari Moya Group.

- ❑ Aetra melakukan pengaturan kerja dengan mempertimbangkan kesehatan, kondusifitas dan lingkungan kerja yang sehat.
- ❑ Mengoptimalkan sumber daya dan penggunaan alat dan peralatan untuk tetap beroperasi dan mencapai target yang sudah ditetapkan.
- ❑ Penerapan sistem *Cluster*, karyawan bekerja di kantor (WFO) maksimum 30%, kecuali untuk area kantor yang memungkinkan untuk penerapan *Social Distancing* bisa sampai 50%.
 - ✓ WFO *Work From Office*
 - ✓ WFH/F *Work From Home to Field*
 - ✓ WFH *Work From Home.*
 - Pengukuran Suhu Tubuh, pagi – siang (maks. 37.5°C)
 - *Standby, on-call.*

Periode PSBB

-  Kapasitas produksi sesuai target (tidak ada pengurangan).
-  Dibentuk 4 Regu terpisah, tidak boleh kontak langsung.
-  Penyediaan ruangan khusus untuk istirahat/tidur, logistik, akomodasi.
-  *Vendor* alternatif untuk bahan kimia.
-  Koordinasi untuk ketersediaan air baku, listrik.

“*New Normal*”

-  Kapasitas produksi Normal.
- 
 - Bekerja dengan Jadwal *shift* normal.
 - Karyawan *Non-shift* bekerja dengan sistem *Cluster* (30% WFO).
 - Penerapan Protocol Covid-19 (masker, sarung tangan, pemberian vitamin, jaga jarak, minimum kontak antar Regu).
 - Desinfeksi ruangan dan alat kerja setiap pergantian *Cluster*.
 - Karyawan dengan penyakit penyerta wajib WFH.

Periode PSBB

-  Monitoring tekanan di jaringan menggunakan *logger/online*.
-  Sampling kualitas air (April 20%, Mei 50%)
-  Pengukuran tekanan di titik *Regulatory*.
-  Dibentuk Tim Siaga Distribusi: Perbaikan bocoran kecil dan sedang.
-  Prioritas penyelesaian keluhan air mati.

*SLA: *Service Level Agreement*

“*New Normal*”

-  Monitoring tekanan di jaringan menggunakan *logger/online* dan pengecekan lapangan.
-  Sampling kualitas air (Juni 100%, 369 titik pantau).
-  Pengukuran tekanan di titik *Regulatory*.
-  Perbaikan bocoran kecil, sedang, bocoran besar (kontraktor), sesuai SLA.
-  Penyelesaian keluhan air mati, air kecil, kualitas air, sesuai SLA.

Periode PSBB

-  Pembacaan Meter Pelanggan *Reguler* (85%), sebagian area ditutup/tidak bisa diakses.
-  Pembacaan Meter Pelanggan *Key Account* dengan AMR. Pengiriman rekening melalui email.
-  Aplikasi *Aetra Mobile* untuk Baca Meter Mandiri dan Lembar Tagihan.
-  Penerapan Formula estimasi pembacaan yang lebih mendekati.
-  Tidak ada kegiatan “*Collection*”.

“*New Normal*”

-  Pembacaan Meter Pelanggan *Reguler* (95%), area sudah mulai dibuka/bisa diakses.
-  Pembacaan Meter Pelanggan *Key Account* (100%) dan monitoring dengan AMR. Pengiriman rekening dengan email.
-  Aplikasi *Aetra Mobile* untuk Baca Meter Mandiri dan Lembar Tagihan.
-  Validasi lapangan hasil pembacaan.
-  Pemutusan Sementara (30%), Penyambungan Kembali, Pemutusan Total. Kasir internal tetap Tutup.

*AMR: *Automatic Meter Reading*

Periode PSBB



Contact Center 24 jam; kontak telepon, email, Live-chat, Facebook, Instagram.



Tidak ada layanan *Key Account Executive*/untuk pelanggan *Key Account*.



Tidak ada Penerimaan Kunjungan Pelanggan di kantor Aetra.



Aplikasi *Aetra Mobile* untuk informasi dan keluhan pelanggan.



Penyelesaian keluhan pelanggan dengan skala prioritas.



Tidak ada layanan Sambungan Baru.

“New Normal”



Contact Center 24 jam; kontak telepon, email, Live-chat, Facebook, Instagram.



Key Account Executive untuk layanan pelanggan *Key Account*.



Layanan Kunjungan Pelanggan di kantor Aetra.



Aplikasi *Aetra Mobile* untuk informasi dan keluhan pelanggan.



Pelayanan Keluhan Teknis dan Non-Teknis.



Sambungan Baru.

Tantangan yang dihadapi

- ❑ Menjaga agar karyawan dalam kondisi sehat, kondusif dan produktif.
- ❑ Mengoptimalkan alat dan teknologi untuk membantu dan memudahkan pekerjaan operasional.







Terima kasih.

-  www.aetra.co.id
-  @aetraJKT
-  Aetra Jakarta
-  @aetrajakarta
-  PT. Aetra Air Jakarta – Official Account
-  021 – 8690 9999

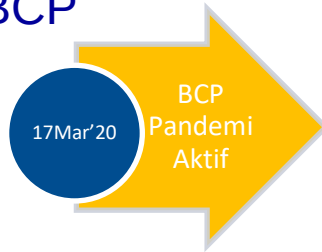


PENANGANAN MASA PANDEMIC DAN MENGHADAPI NEW NORMAL

Juli 2020

Latar Belakang

Periode BCP PALYJA



1. Himbauan Presiden RI untuk bekerja dari rumah (15 maret 2020)
2. Kepgub Nomor 337 Tahun 2020 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana Wabah COVID-19 DKI

PSBB DKI 10 April 2020
– 4 Juni 2020

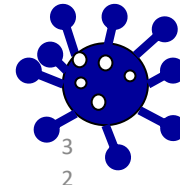
8 Juni'20 Kebijakan Tempat Bekerja di masa PSBB Transisi
Berdasarkan IM no 022/FA-ART/RR/Vi2020
(Karyawan Mulai Bekerja dengan protokol kesehatan PALYJA)

Fokus Proses selama Pandemic :

- Kegiatan operasional produksi dan distribusi air bersih
- Penanganan keluhan pelanggan
- Perbaikan kebocoran.

Perusahaan Memastikan Support Proses berjalan sesuai protokol kesehatan dan keselamatan kerja :

- Penyediaan Material dan jasa, input air baku
- Komunikasi by online / virtual (Meeting, Training dll)
- Pengaturan system kerja WFH dan WFO.



B. Tindakan yg diambil



A. SUPPLIER

1. Memastikan bahwa ketersediaan barang, jasa untuk level operasional
2. Tagihan dalam bentuk softcopy via e-mail
3. Memastikan Vendor dan Kontraktor wajib mengikuti protocol kesehatan yang diterapkan di PALYJA

B.INPUT

1. Memastikan kontinuitas Air Baku dan Air bersih
2. Optimalisasi Distribusi Supply sesuai dengan demand area.

C. Proses Perlindungan Karyawan dan Lingkungan Kerjanya

1. Pengaturan WFH dan WFO (WFO : Production, Disribution Network, Leak repair, Call center)
2. Karyawan WFH bekerja dng internet, VPN
3. Menerapkan PERGUB DKI no 33 tahun 2020, tanggal 9 April 2020 pembatasan karyawan komorbid WFO.
4. Pemberian Masker dan vitamin untuk karyawan WFO

D. CUSTOMER

1. Penerimaan complaint melalui Call center dan online
2. Mengaktifkan KHP Virtual (Customer relation office)
3. Monitoring Konsumsi pelanggan KA by data logger online
4. April kubikasi berdasarkan estimasi. Mei mulai pembacaan meter



Disaster Recovery Plan

Perusahaan akan menjalankan Disaster Recovery Function (DRF) untuk era New Normal

Beberapa protokol recovery yang telah disiapkan :

- Mengatur kerja bergilir WFO dan WFH
- Menjalankan virtual office untuk pelayanan pelanggan KA
- Menerapkan panduan masuk kerja, kerja di lapangan, terima tamu/pelanggan
- Revisi strategi dan rencana kegiatan operasional pencapaian sales, OPEX, CAPEX dan lainnya.

Dengan demikian diharapkan dampak potensi resiko pandemi COVID-19 terhadap pelanggan, karyawan, dan perusahaan dapat terjaga.



CHECKLIST PERSIAPAN

RESIKO TERHADAP PENULARAN COVID-19

- Identifikasi Resiko dalam melaksanakan Pekerjaan
- Identifikasi Resiko dalam Perjalanan dari/ke tempat kerja
- Identifikasi Transportasi yang digunakan
- Identifikasi Kebutuhan APD sesuai dengan Persyaratan Pekerjaan

PENGATURAN PEKERJAAN

- Karyawan dengan Komorbid = WFH
- Pembatasan Kerja Lembur
- Tidak Shift Malam untuk karyawan usia diatas 50 tahun
- Pengaturan Grup Kerja Bergilir (1 mng masuk – 2 mng WFH)

PENGATURAN TEMPAT KERJA

- Penerapan Protokol Kerja :
 - Wajib Masker
 - Kontrol Suhu & Akses Masuk
 - Absensi melalui aplikasi HRIS
 - Wajib Jaket
- Penerapan Hygiene dan Sanitasi Lingk Kerja
 - Desinfeksi Mandiri oleh Cleaning Service
 - Sirkulasi udara dan paparan sinar matahari
 - Wajib Cuci Tangan
- Tersedianya R. Isolasi
- Pengaturan Jarak 'Physical Distancing'
 - Pembatasan jumlah orang dalam ruangan
 - Marka Jarak, Pembatas
- Pola Hidup Bersih dan Sehat
 - Pemberian Vitamin
- Poster Informasi

PENGATURAN KEBUTUHAN KERJA

- APD sesuai yang dipersyaratkan tersedia dan tercukupi
- Cleaning Consumables dan Office Equipment tersedia dan tercukupi

PANDUAN SAAT MEMASUKI KANTOR DAN SAAT SAMPAI KE RUMAH

A. SAAT MEMASUKI KANTOR



Tanggalkan jaket di luar kantor.



Cuci tangan dengan sabun sebelum memasuki kantor.



Cek temperatur suhu badan.



Jaga jarak min. 1 meter di lift, reception, toilet, pantry, ruang tunggu.

B. SAAT SAMPAI KE RUMAH

1. Tanggalkan jaket dan masker.



2. Jangan singgah ke tempat umum.



Tidak singgah di tempat ramai

3. Cuci tangan sesampai di rumah.



Minimal 20 detik

4. Jangan membawa masuk APD kantor ke dalam rumah.



Tidak boleh dibawa ke dalam rumah. Dan didesinfeksi

5. Langsung tanggalkan baju dan mandi dengan antiseptic.



Mandi dengan sabun antiseptik

6. Cuci baju dan masker yang sudah dipakai.



Segera cuci, gunakan detergen

7. Disinfektan jaket, tas, kacamata dan jam tangan.



Swadesinfeksi

8. Ukur suhu tubuh.



37,3°C

PANDUAN BEKERJA DI KANTOR

C. SAAT BERADA DI AREA KERJA:

1. Wajib menggunakan masker selama bekerja.



2. Wajib mencuci tangan dengan sabun [min. 20 detik] dan dikeringkan dengan baik. Dan ikuti 8 langkah cuci tangan yang baik dan benar.



Gunakan sabun



Cuci minimal 20 detik



Dikeringkan dengan baik

3. Wajib melakukan pengecekan suhu tubuh.

• Di bawah 37,3°C: diperbolehkan masuk
• Di atas 37,3°C: menunggu 5 menit untuk dicek kembali. Bila pengecekan kedua tetap di atas 37°C, maka karyawan diminta pulang dan memeriksakan diri ke fasilitas pelayanan kesehatan serta melaporkan ke atasan/Dept OHS untuk ditindaklanjuti oleh dokter perusahaan.



37,3°C

Boleh Masuk



37,3°C

4. Selama New Normal fingerprint tidak diberlakukan. Lakukanlah absensi sesuai aturan absensi New Normal dari Divisi HCM.



Fingerprint tidak diberlakukan

5. Jaga jarak minimal 1 meter di dalam ruang kantor tanpa kubikel, ruang ganti, ruang makan, ruang meeting dan ruang tunggu tamu/pelanggan. Pastikan kapasitas ruang kerja dan ruang meeting hanya dipergunakan oleh 50% dari kapasitas normal.



6. Gunakan siku untuk membuka pintu dan hindari menyentuh benda & fasilitas umum e.g. handrail tangga, pegangan pintu.



7. Hindari berkerumun seperti meeting face to face, makan & ibadah.



8. Tidak menggunakan peralatan kerja, makan dan ibadah bersama. Kalau terpaksa, pastikan alat tersebut sudah di desinfeksi.



Jangan Berbagi Atau

9. Wajib mencuci tangan sebelum dan sesudah menggunakan peralatan/ alat yang dipergunakan oleh banyak orang (gas detektor, dispenser/ Drinking Water Fountain, Alat ukur, dll).



Setelah gunakan, sudah tangan

10. Melakukan disinfeksi di ruang kerja masing-masing setelah bekerja (mengelap meja, peralatan kantor).



Lakukan Disinfeksi

Panduan Kerja Dilapangan & Tips



PANDUAN BEKERJA DI LAPANGAN SAAT PANDEMI WABAH COVID-19

- 
- 1 Pastikan kesehatan Anda dalam kondisi prima dan cukup istirahat.
 - 2 Ketahui info terkini tentang kasus penyakit pada area kerja dan area terjangkit (Zona Merah) dari media resmi Pemerintah atau aparat setempat*.
 - 3 Gunakan APD saat di lapangan yaitu masker, kacamata, sarung tangan, penutup telinga.
 - 4 Jika pelanggan yang mengajukan keluhan adalah penderita, konsultasikan protokol penanganan COVID-19 dengan aparat setempat* dan utamakan perlindungan karyawan bekerja.
 - 5 Cuci tangan dengan air mengalir dan sabun setelah menyelesaikan pekerjaan. Hindari memegang wajah, mengucek mata dan telinga.
 - 6 Segera tinggalkan lokasi pekerjaan dan jangan melakukan aktifitas lain (makan/minum/merokok).
 - 7 Ingatkan semua rekan kerja untuk melakukan hal-hal penting di atas. Segera laporkan ketidakpatuhan atau indikasi gejala terjangkit (demam, sesak napas, dan batuk) ke atasan/OHS Reps.
 - 8 Mandi dan ganti baju sesampai di rumah, sebelum berinteraksi dengan keluarga atau teman.

*RT/RW/Puskesmas/SUDINKES

www.palyja.co.id [f](#) [Water4life_ID](#) [@water4life_ID](#) [Palyja Indonesia](#) [palyjaIndonesia](#) [#BERSAMADEMIAIR](#)

NEW NORMAL DOs & DON'Ts HADAPI COVID-19



LAKUKAN	HINDARI
 Cuci tangan memakai sabun dan air mengalir selama 20 detik atau minimal memakai hand sanitizer.	 Tangan menyentuh bagian wajah, terutama mata, mulut, dan hidung.
 Jaga kesehatan dengan makan bergizi seimbang, perbanyak sayur-sayuran dan buah-buahan.	 Meludah dan Membuang Sekresi hidung sembarangan.
 Gantungkan masker bila sakit atau harus berada di tempat umum.	 Berada di kerumunan atau pertemuan berkelompok.
 Jaga jarak minimal 1,5 meter.	 Kontak Fisik (berjabat tangan, merangkul, dll).
 Menegakkan etika saat batuk. Tutup mulut dengan lengan atas bagian dalam atau menggunakan tissue dan dibuang.	 Menggunakan alat pribadi bersamaan saat makan, baju, jaket, masker, dll.

[f](#) [Water4life_ID](#) [palyjaIndonesia](#) [@water4life_ID](#) [Palyja Indonesia](#)

[#BERSAMADEMIAIR](#)

[#BERSAMADEMIAIR](#)

New Normal PANDUAN UNTUK TAMU / VISITOR



Wajib menggunakan masker untuk memasuki area PALYJA.



Pengukuran suhu tubuh:
Suhu tubuh di bawah $37,3^{\circ}\text{C}$ diperbolehkan masuk
Suhu tubuh di atas $37,3^{\circ}\text{C}$ menunggu 5 menit, dilakukan pengecekan kembali.



Menanggalkan jaket & diletakkan di tempat yang telah disediakan.



Mencuci tangan dengan sabun cuci tangan dan air bersih.



Mengisi formulir riwayat perjalanan dan identifikasi potensi COVID-19



Menjaga jarak fisik di ruang tunggu / ruang meeting sesuai marka minimal 1 meter.

#BERSAMADEMIAIR



Water4life_ID



palyjaIndonesia



@water4life_ID



PALYJA Indonesia

#BERSAMADEMIAIR

- Optimalisasi supply ke demand area karena perubahan pola pemakaian
- Pelaksanaan Proyek tertunda
- Pembacaan Meter ke pelanggan sempat terkendala
- Pembayaran bill pelanggan (collection on due date) menurun
- Monitoring kualitas air di jaringan distribusi pelanggan
- Penanganan keluhan pelanggan ke lapangan utk area “zona merah”/ penolakan warga
- Mobilisasi karyawan yg mempergunakan moda transportasi umum
- Monitoring Produktifitas status karyawan WFH
- Peningkatan cost utk kebutuhan komunikasi, internet dll
- Keterbatasan karyawan, karena karyawan komorbid tdk WFO

YJA

**BEKERJA
UNTUK
MELAYANI**

#BI



TANTANGAN PENYELENGGARAAN SPAM DAN
AIR LIMBAH PADA MASA PANDEMI COVID-19

PD PAL JAYA

Presenter: (to be confirmed)



#1 Aksi & Kebijakan PD PAL Jaya Pada Masa Pandemi Covid-19

1. TERHADAP PEGAWAI & OPERATOR

- a. Memberlakukan Work From Home sejak 17 Maret sampai 05 Juni 2020
- b. Melakukan protokol kesehatan seperti cek suhu badan & menyediakan masker kain
- c. Melakukan rapid test kepada seluruh pegawai
- d. Memperbarui APD Operator Sedot Tinja
- e. Melakukan penyemprotan desinfektan di lingkungan Kantor PD PAL Jaya



#1 Aksi & Kebijakan PD PAL Jaya Pada Masa Pandemi Covid-19

2. TERHADAP MASYARAKAT DKI JAKARTA

- a. Memberikan CSR Fasilitas Cuci Tangan di beberapa Halte Transjakarta & Museum bekerja sama dengan PT Transjakarta & PAM Jaya
- b. Memberikan CSR paket sembako kepada masyarakat yang terdampak
- c. Memberikan CSR berupa APD untuk Para Tenaga Kesehatan

#2 Aksi Yang Dilakukan PD PAL Jaya Dalam Rangka New Normal

1. TERHADAP PEGAWAI & OPERATOR

- a. Melakukan protokol kesehatan seperti cek suhu badan & menyediakan masker kain
- b. Melakukan physical distancing saat jam kerja
- c. Memperbarui APD Operator Sedot Tinja



#2 Aksi Yang Dilakukan PD PAL Jaya Dalam Rangka New Normal

2. TERHADAP PELANGGAN AIR LIMBAH

- a. Membebaskan biaya tagihan air limbah untuk pelanggan Rumah Tangga selama bulan Maret-Mei (3 bulan)



#3 Tantangan Yang Dihadapi PD PAL Jaya Saat Ini dan di Waktu ke Depan

1. PELANGGAN PERPIPAAN

- a. Beberapa pelanggan gedung-gedung tinggi mengajukan keringanan atau penunggakan tagihan air limbah sehingga berpengaruh pada income Perusahaan



#3 Tantangan Yang Dihadapi PD PAL Jaya Saat Ini dan di Waktu ke Depan

2. PELANGGAN PENYEDOTAN

- a. Beberapa pelanggan gedung-gedung tinggi yang sudah ada PKS, menunda jadwal penyedotannya dikarenakan karyawan melakukan WFH
- b. Beberapa pelanggan rumah tangga khawatir melakukan penyedotan tangki septik



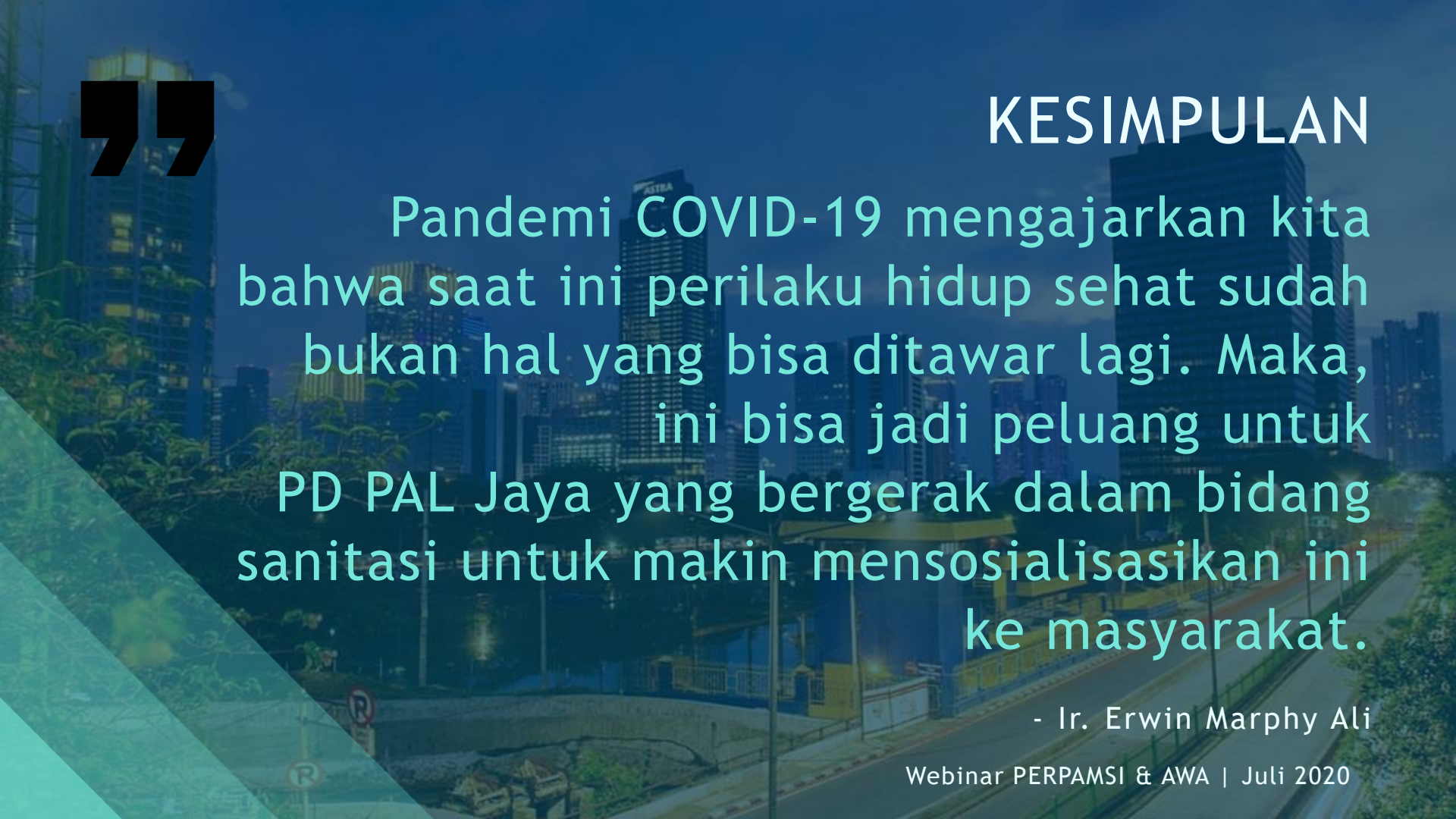
#3 Tantangan Yang Dihadapi PD PAL Jaya Saat Ini dan di Waktu ke Depan

3. KEAMANAN & KESEHATAN OPERATOR

Berdasarkan peneilitian ilmuwan dari Universitas Yale, USA, ditemukan bahwa virus Covid-19 dapat terpapar lewat tinja manusia.

Saat ini PD PAL Jaya membutuhkan masukan bagaimana APD yang standar untuk melindungi operator air limbah domestik





”

KESIMPULAN

Pandemi COVID-19 mengajarkan kita bahwa saat ini perilaku hidup sehat sudah bukan hal yang bisa ditawarkan lagi. Maka, ini bisa jadi peluang untuk PD PAL Jaya yang bergerak dalam bidang sanitasi untuk makin mensosialisasikan ini ke masyarakat.

- Ir. Erwin Marphy Ali

TANTANGAN PENYELENGGARAAN SPAM DI MASA PANDEMI COVID-19 & NEW NORMAL PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA



PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM

**SURYA
SEMBADA
KOTA SURABAYA**



PROGRAM PENCEGAHAN COVID-19

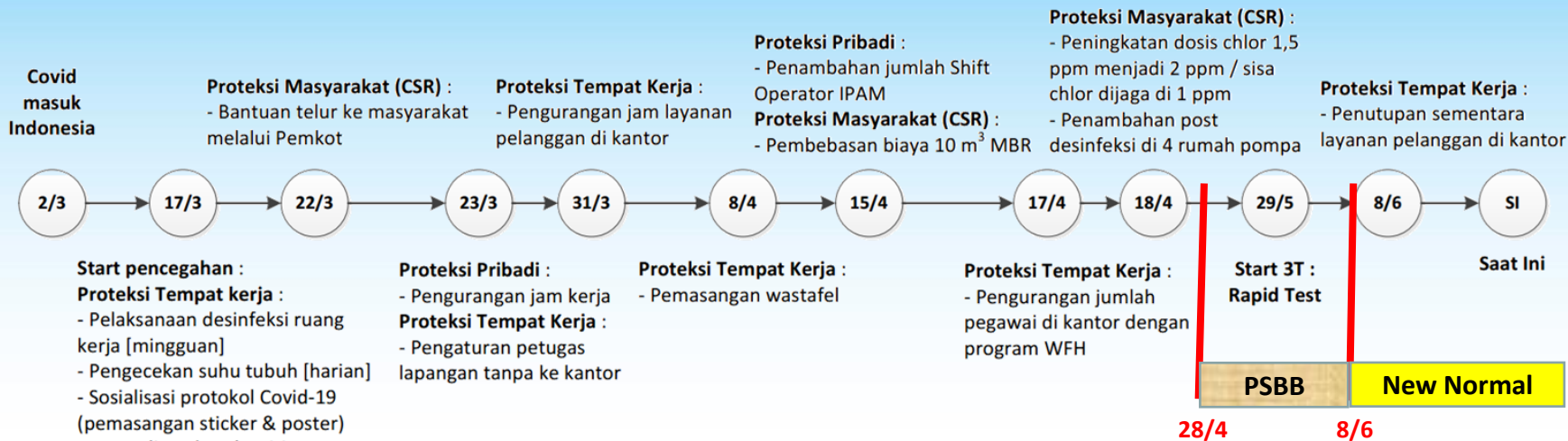
- Penyusunan Prosedur Pencegahan & Penanganan Covid-19 sesuai dengan Protokol Kesehatan Pemerintah RI, Gubernur Jawa Timur serta Walikota Surabaya
- Pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Perusahaan
- Mengalokasikan anggaran biaya untuk Pencegahan & Penanganan Covid-19 internal
- Menyalurkan *Corporate Social Responsibility (CSR)* melalui Pemerintah Kota Surabaya untuk mendukung program Pencegahan & Penanganan Covid-19 Pemerintah



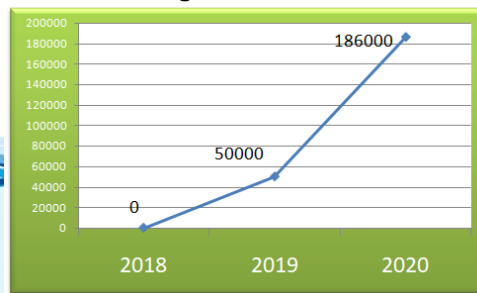
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA



PROGRAM PENCEGAHAN COVID-19

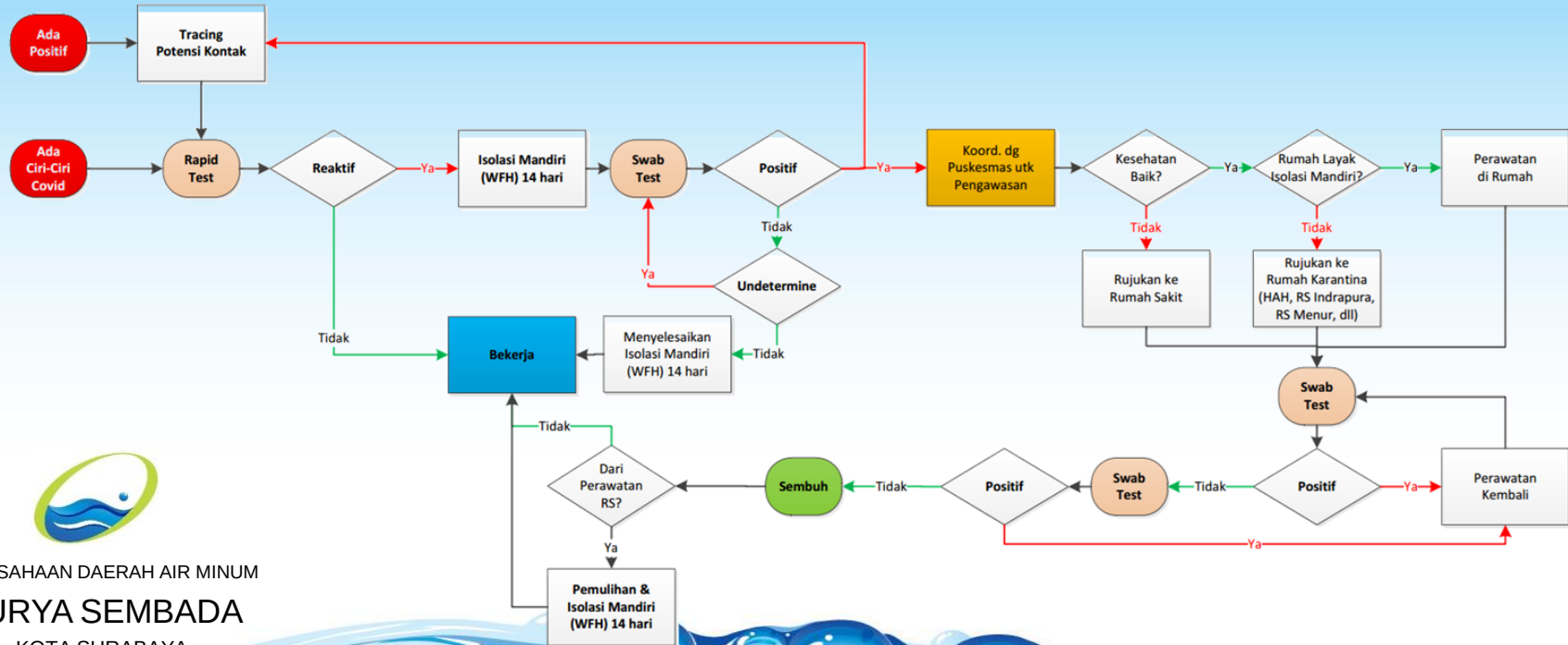


Perkembangan Baca Meter Mandiri



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA

PROGRAM 3T (*Testing, Tracing, Treatment*)



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA

PROGRAM PENANGANAN COVID-19

- Mendukung isolasi mandiri bagi karyawan yang harus melaksanakannya, dengan pemberian suplai kebutuhan perlengkapan hingga penyediaan tempat isolasi mandiri bagi karyawan yang membutuhkan (bekerjasama dengan pemerintah)
- Melakukan monitor rutin kondisi kesehatan bagi karyawan yang reaktif & positif Covid-19 melalui Hotline Covid-19 internal



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

SURYA SEMBADA

KOTA SURABAYA



PROGRAM *NEW NORMAL*

- Meningkatkan penerapan Physical Distancing di perusahaan, seperti antrian absensi, pelayanan pelanggan, pelaksanaan pertemuan-pertemuan dsb.
- Mempertahankan penerapan Pola Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) yang telah dilaksanakan
- Meningkatkan monitoring kesehatan baik melalui cek suhu rutin sebelum bekerja maupun penanganan laporan gangguan kesehatan melalui Hotline Covid-19 internal
- Menambahkan *Personal Protective Equipment (PPE)* dan prasarana lain untuk kebutuhan penerapan *New Normal*
- Meningkatkan kewaspadaan terhadap potensi penularan Covid-19 yang masih berlangsung

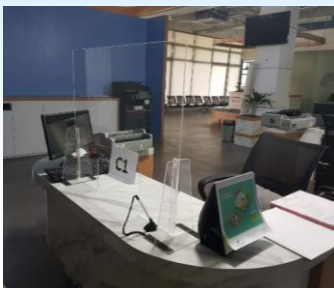


PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

SURYA SEMBADA

KOTA SURABAYA





Dokumentasi



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA

TANTANGAN

- Virus Covid-19 tidak kelihatan dan cepat menular
- Beratnya mengubah kebiasaan untuk lebih berhati-hati mengeksplere wajah & menjaga jarak
- Sulitnya menghindari kontak dengan banyak masyarakat untuk karyawan yang bekerja di publik
- Bertambahnya kebutuhan anggaran untuk pencegahan dan penanganan Covid-19
- Menurunnya pendapatan karena menurunnya kemampuan pembayaran dari pelanggan



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

SURYA SEMBADA

KOTA SURABAYA



WEBINAR PERPAMSI- AUSTRALIAN WATER ASSOCIATION

Tantangan Penyelenggaraan SPAM dan Air Limbah pada Masa Pandemi COVID-19

- 1 Apa yang telah dan sedang dilakukan oleh perusahaan pada masa pandemi COVID-19?
- 2 Apa yang akan dilakukan dalam rangka New Normal?
- 3 Masalah/kendala/tantangan apa yang dihadapi?
(saat ini atau diprediksi akan terjadi)

PERUMDA AIR MINUM TIRTA SANJIWANI
“OM SWASTYASTU”



Tindakan yang telah dilakukan selama masa pandemi :

1. Pengelolaan SDM steril COVID-19

- Fokus sterilisasi fasilitas teknis dan non teknis (DESINFEKSI BERKALA dan Hand Sanitizer Rutin)
- Penerapan 3M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak)
- Mengatur pembagian jam kerja dengan melakukan *shifting*/WFH tanpa pemotongan gaji Pegawai
- Pemberian multivitamin dan konsumsi bagi petugas lapangan untuk daya tahan tubuh terutama lembur saat gangguan pelayanan
- Sosialisasi dalam bentuk pamflet, brosur, surat edaran terhadap krisis COVID-19 kepada Pegawai dan Pelanggan
- Penyediaan fasilitas pola hidup bersih dan sehat bagi SDM



2. Pengelolaan Operasional efisien dan efektif sesuai anggaran

- Pembatasan jam lembur
- Pengurangan suplai pompa (efisiensi energi tanpa gangguan layanan)



3. Inklusi terhadap pelanggan akibat pandemi

- Melakukan kegiatan tatap muka menggunakan *face shield*
- Pemberian masker kepada pelanggan
- Pengecekan suhu tubuh setiap memasuki area Perumda
- Penghapusan Denda Rekening selama Pandemi COVID,
- Pemberian Keringanan Pencicilan terhadap Tagihan



4. Pengelolaan Investasi tepat guna sesuai anggaran

- Investasi yang menyasar kebutuhan pelanggan seperti wilayah yang pelayanannya kurang maksimal dan menekan kebocoran air.
- Melalui penerapan manajemen asset sejak awal pengadaan, pemeliharaan secara rutin berkala sesuai dengan masa manfaat yang kita harapkan dan hasilkan.



5. Pengelolaan Penurunan Pendapatan

- Menjaga kontinuitas tekanan air ke pelanggan
- Penanganan perbaikan kebocoran air fisik dan non fisik
- Penyampaian surat tunggakan rekening air kepada pelanggan yang belum melunasi rekening airnya.
- Mengevaluasi permasalahan yang menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan
- Melakukan pembenahan terhadap hasil evaluasi yang menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan
- Koordinasi dengan semua bagian terkait untuk segera mengatasi permasalahan sebagai penyebab penurunan pendapatan



ADAPTASI KENORMALAN BARU “NEW NORMAL”

Tindakan yang akan dilakukan untuk meminimalkan dampak COVID-19 :

1

Mengadaptasi Ketentuan Pemerintah

Dalam Rangka Tatanan Kenormalan Baru Melawan COVID-19 Perumda AMTS akan menerapkan tindakan-tindakan sesuai Keputusan Pemerintah, Menteri Kesehatan beserta surat edaran dan Perdir yang akan datang semaksimal mungkin.

2

Pemantauan Direksi

Direksi yang terkait akan senantiasa memantau dan memperbaharui informasi tentang COVID di wilayah Perumda AMTS serta memberikan kebijakan dan prosedur untuk menerapkan tatanan New Normal.

3

Sterilisasi Berkala

Kedepannya seluruh individu di lingkungan Perumda AMTS akan tetap diwajibkan melakukan PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat) dan melakukan *physical distancing* sesuai ketentuan New Normal yang berlaku

4

Pembatasan Kegiatan Perjalanan Dinas

Dalam masa adaptasi Kenormalan Baru Perumda AMTS akan membatasi kegiatan perjalanan Dinas keluar Negeri atau Daerah kecuali sangat penting/mendesak.

5

Meminimalkan Kegiatan Lembur

Perumda AMTS akan meminimalkan kegiatan lembur untuk memberikan pegawai waktu beristirahat di rumah lebih banyak.

6

Penghapusan shifting dengan disiplin 3M

Kedepannya seluruh individu di lingkungan Perumda AMTS tetap menerapkan gerakan 3M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak) walaupun sudah memasuki masa New Normal guna meminimalisir penyebaran COVID-19.



SURAT EDARAN
NOMOR : 800/SE/PERUMDA.TS/KEPEG/VI/30
TENTANG

PEDOMAN TATANAN NORMAL BARU PRODUKTIF DAN AMAN CORONA *VIRUS DISEASE* 2019 (COVID -19) BAGI PEGAWAI DI LINGKUNGAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA SANJIWANI KABUPATEN GIANYAR

Tindakan-tindakan untuk mengurangi atau meminimalkan dampak Corona *Virus Disease* 2019 (Covid-19) saat penerapan Normal Baru, hal-hal yang diperhatikan bagi manajemen/pegawai :

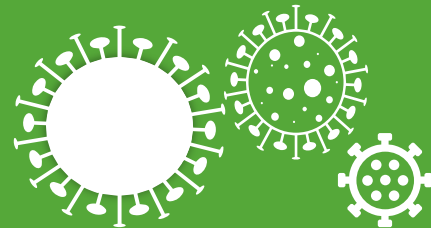
- Direksi/ yang terkait agar senantiasa memantau dan memperbaharui perkembangan informasi tentang COVID-19 di wilayahnya.
- Direksi memberikan kebijakan dan prosedur untuk pekerja melaporkan setiap ada kasus dicurigai COVID-19 (gejala demam atau batuk/pilek/nyeri tenggorokan/sesak nafas) untuk dilakukan pemantauan oleh petugas kesehatan.
- Tidak memperlakukan kasus positif sebagai suatu stigma.
- Meminimalkan kegiatan lembur agar pegawai mendapatkan waktu lebih banyak untuk beristirahat di rumah.
- Pegawai wajib menggunakan masker saat diruangan, keluar ruangan dan perjalanan dari/ke kantor, mengurangi kegiatan ke luar kantor kecuali keperluan penting dan kegiatan pelayanan.
- Kegiatan perjalanan Dinas keluar Negeri dan keluar Daerah Bali agar ditunda kecuali sangat penting dan sangat mendesak.
- Menyediakan sarana cuci tangan dan hand sanitizer berkonsentrasi alkohol 70% di tempat atau ruangan yang diperlukan.
- Tetap melakukan *Physical distancing* mengatur jarak dengan pekerja minimal 1 (satu) meter dalam semua aktivitas baik di luar maupun di dalam ruangan.
- Melakukan pengukuran suhu bagi seluruh pegawai dan tamu yang masuk ke kantor dengan menggunakan *thermogun* (<37,5 derajat celsius)
- Jika ada pegawai yang tidak masuk karena sakit dengan gejala demam atau batuk/pilek/nyeri tenggorokan/sesak nafas wajib melaporkan kepada seksi kepegawaian untuk dilakukan pemantauan lebih lanjut.
- Mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari masuk ke ruangan kerja.
- Tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak memakai masker.

Surat edaran berlaku tanggal 8 Juni 2020, Dengan diberlakukannya New Normal jam kerja pegawai diberlakukan sebagai berikut :

Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 Wita
Jumat : 07.30 – 14.30 Wita

Gianyar, 4 Juni 2020
DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH
AIR MINUM TIRTA SANJIWANI
DIREKTUR UTAMA,

IR MADE SASRA KENCANA, M.Si



Pedoman Tatanan Adaptasi Kenormalan Baru “New Normal”

Dalam Rangka Tatanan Kenormalan Baru Melawan COVID-19 Perumda Air Minum Tirta Sanjiwani telah mengimplementasikan ketentuan-ketentuan sesuai Keputusan Pemerintah, Menteri Kesehatan dan Menteri Dalam Negeri dan dituangkan dalam Perdir serta surat edaran guna mengurangi/meminimalisir penyebaran COVID-19 dan akan tetap berlaku dikemudian hari.

TANTANGAN

Tantangan/masalah/kendala yang dialami selama masa pandemi COVID-19 :





UTAMAKAN PENYEDIAAN DAN PELAYANAN TERHADAP AKSES AIR BERSIH

**Tukang Ledeng Perumda Air Minun
Tirta Sanjiwani SIAP MELAYANI 24 JAM!**

**Tolong menjaga jarak fisik untuk perlindungan
masyarakat dan petugas lapangan kami
Bantu menghentikan penyebarannya**

Atur selalu jarak 1.5 meter setiap saat



KEGIATAN&SARANA

yang dilaksanakan serta disediakan semasa pandemi
COVID-19





TERIMAKASIH

OM SANTIH SANTIH SANTIH OM

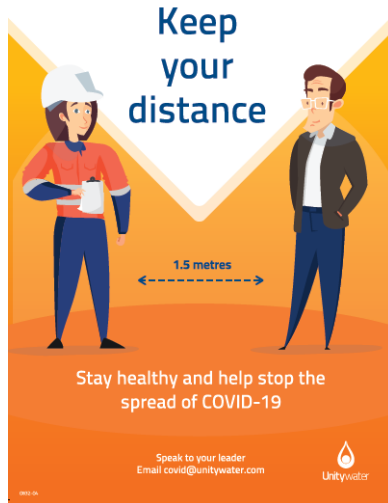
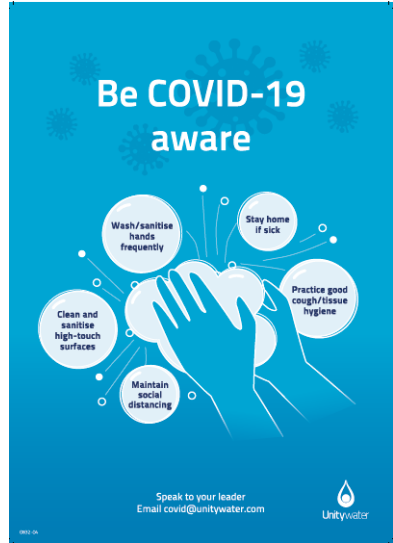
Demikian sekilas informasi yang kami rangkum dalam presentasi ini semoga bermanfaat.

Unitywater's COVID Response



Unitywater

How do we keep our People Safe during Covid-19



Search Everything

The COVID-19 Hub

Welcome to the new look COVID-19 Hub! If you've visited this page before and have noticed a big change, don't worry. All the links you were used to seeing on this page are still there, they just live on different pages now. Access these pages by clicking on the images below. If you're new here, welcome! We hope the information helps.



Contacts and more information

If you have any questions or concerns, please speak to your leader or your Senior People Advisor.

You can also email the dedicated inbox for all COVID-related questions: covid@unitywater.com

Keep updated with the latest [Watercooler news](#).

Watch video updates from our CEO George Theo on the Your CEO Workspace.

How do we keep our Customers Safe during Covid-19



Thank you



Unitywater

CORONAVIRUS (COVID-19)



OPERATING DURING PANDEMIC

CHALLENGES AND OPPORTUNITIES

Astrid Hartono
Yarra Valley Water
1 JULY 2020

IMPACTS OF COVID-19

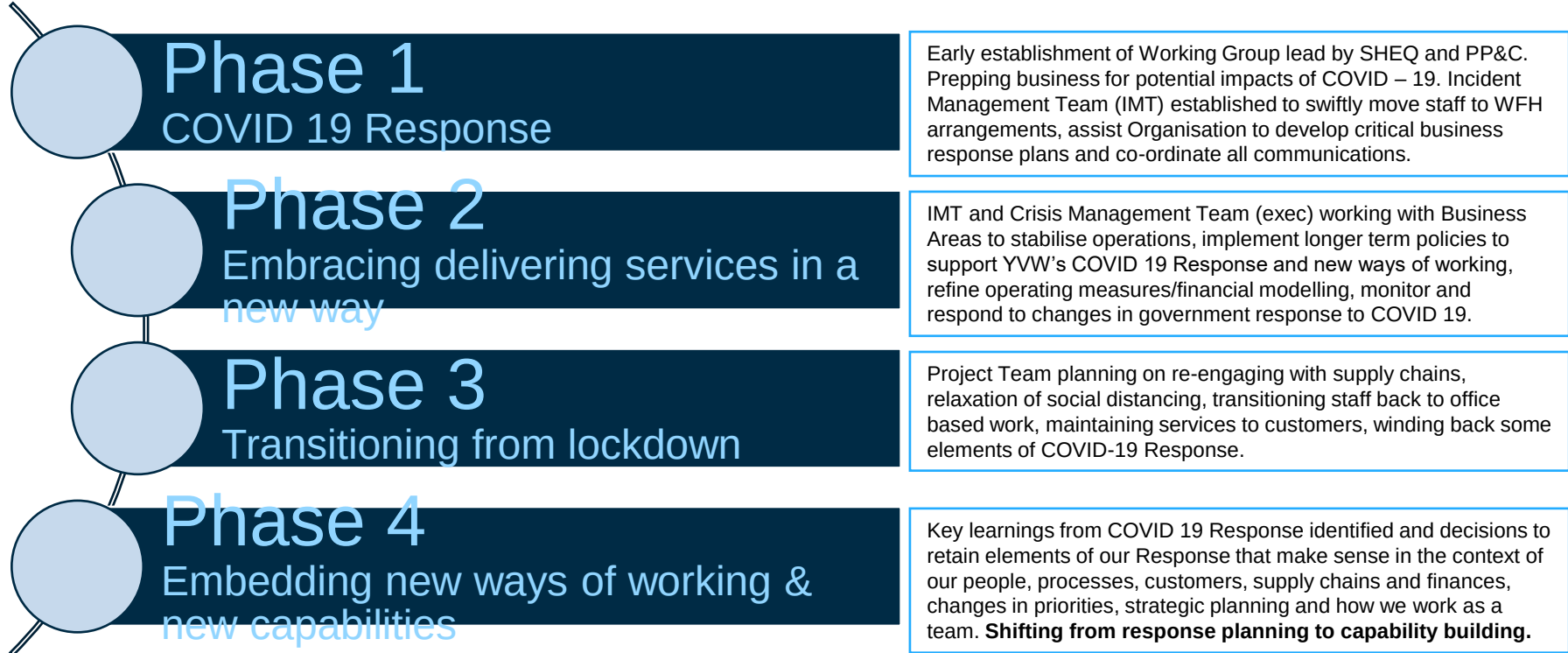
Different aspects

- Our Customer
- Our community and external environment
- People / staff
- Supply chain & partners

Business Continuity Plan

What does the future look like?

A PHASED APPROACH TO COVID 19





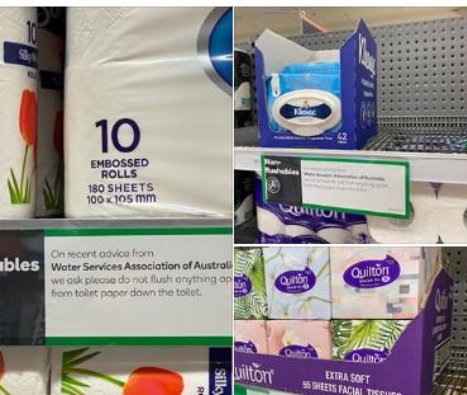
LinC Yarra Valley

Facebook Page

Thanks to Yarra Valley Water for their generous donation of hand sanitiser and toilet rolls for LinC clients today.



Only flush the 3Ps - pee, poo and toilet paper.
 #yvwater #toiletpaper #atberg #fightatberg



OUR COMMUNITY

- When you can't meet in person - be creative
- Staying connected
 - Through small acts of kindness – partner with community organisations and our older customers who may have experienced difficulty in getting to shops
- Seize opportunities
 - Give a shout out to supermarkets for educating their customers about only flushing toilet paper down the toilet



OUR CUSTOMERS

- ✓ We are an essential service provider that our community can rely on
- ✓ It was critical that all of our work continued
- ✓ We have always been there to help our customers when they are facing financial pressure, with tailored options to meet their needs

Clear, simple and practical
Provide assurance &
pathways
Residential & commercial



[Manage Account](#)

[Help & Advice](#)

[Faults & Works](#)

[About Us](#)



[Contact](#)

[Login](#)

[Home](#) > [Help & Advice](#) > [Financial help](#)

[Help with my account](#)

[Understand my bill](#)

[Concessions and pensions](#)

[Financial help](#)

[Payment responsibilities](#)

[Backflow prevention](#)

[Bulk water](#)

[Community programs](#)

[Complaints, compliments and feedback](#)

[Develop & Build](#)

[Fire services](#)

[General Bushfire Information](#)

[Recycled water](#)

[Responding to coronavirus \(COVID-19\)](#)

Financial help

If you are experiencing financial pressure and can't pay your bills, we are here to help.

We can offer support and flexibility to suit your situation. Please call us on 1800 994 789 to discuss how we can help.



You'll speak to one of our team who will work with you for as long as it takes to get back on track.

Together, we'll set up a flexible payment arrangement to suit your individual circumstances. We will check if there is a government grant or concession that may apply in your case. We'll also suspend further debt collection activity while you are actively engaged in our program.

Do you need more time to pay?

Apply now to [extend your bill due date](#).

Are you getting your pension or concession discount?

If you have a valid pension or concession card you are entitled to a concession on your water and sewerage charges. [Register your valid pension or concession card](#) with us today.

PROTECT YOURSELF AND YOUR FAMILY

Staying safe during water supply interruption
if you don't have access to running water.



FOR FAULTS AND EMERGENCIES
VISIT YVW.COM.AU/FAULTS OR CALL 13 2762



YARRA VALLEY WATER'S RESPONSE TO CORONAVIRUS (COVID-19)

Yarra Valley Water has a strong response in place for managing the impact of coronavirus (COVID-19) to ensure we continue to provide essential water and sewerage services for our customers.

➔ **YOUR TAP WATER IS SAFE**
Victoria's water is safe to drink and use. There is no evidence that drinking water will be affected by coronavirus (COVID-19) or that it is transmitted by drinking water.

➔ **WE CARE DEEPLY ABOUT THE HEALTH AND SAFETY OF OUR CUSTOMERS, COMMUNITY, STAFF AND DELIVERY PARTNERS**
We are operating business as usual to keep delivering essential water and sewerage services to the community. This means we continue to provide water and sewerage services to homes and businesses, and you may also see us in your area as we currently continue with planned works, maintenance and respond to emergencies.

Our staff and contractors are practising safe physical distancing and good hand hygiene while out in the field.

➔ **IF YOU ARE EXPERIENCING FINANCIAL PRESSURE**
If you are concerned about being unable to pay your bills, we are here to help.

We can offer extra support and flexibility to suit your situation. Give us a call on **1800 994 789** weekdays, for a confidential chat or take a look on our website for the options available.

For more information about our response visit our website yvw.com.au



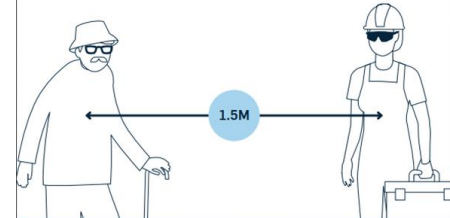
CORONAVIRUS (COVID-19)

MAINTAINING YOUR ESSENTIAL
WATER AND SANITATION SERVICES

WORKS IN PROGRESS

Please maintain a **physical distance** to safeguard both the community and our field staff. **Help stop the spread.**

Maintain 1.5 metre distance at all times.



FOR MORE INFORMATION ON
OUR RESPONSE TO COVID-19
VISIT YVW.COM.AU OR CALL 13 2762



EXAMPLES OF COMMUNICATIONS

Examples of communications

CHALLENGES FOR OUR CUSTOMERS

As restrictions ease and government support is wound back impact to our customers will be more keenly felt – commercial and residential

- Uptake of assistance to date is largely being driven by people with new concession entitlements.

Our greatest challenge lies (as always) with how we reach beyond those customers who can hear and see us and are able to ask for help, to those in the community that struggle to be seen or heard.

We will continue to respond to these challenges

- Responding to customers' needs & feedback
- Modern engagement methods

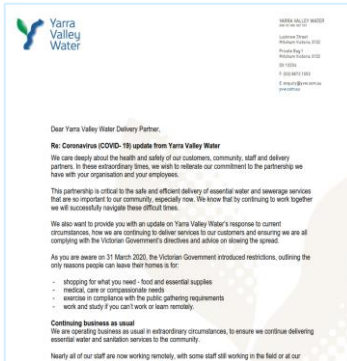
OUR CONTRACTORS

Unambiguous

- Operating BAU – your work will not stop.

Our partnerships are more important than ever

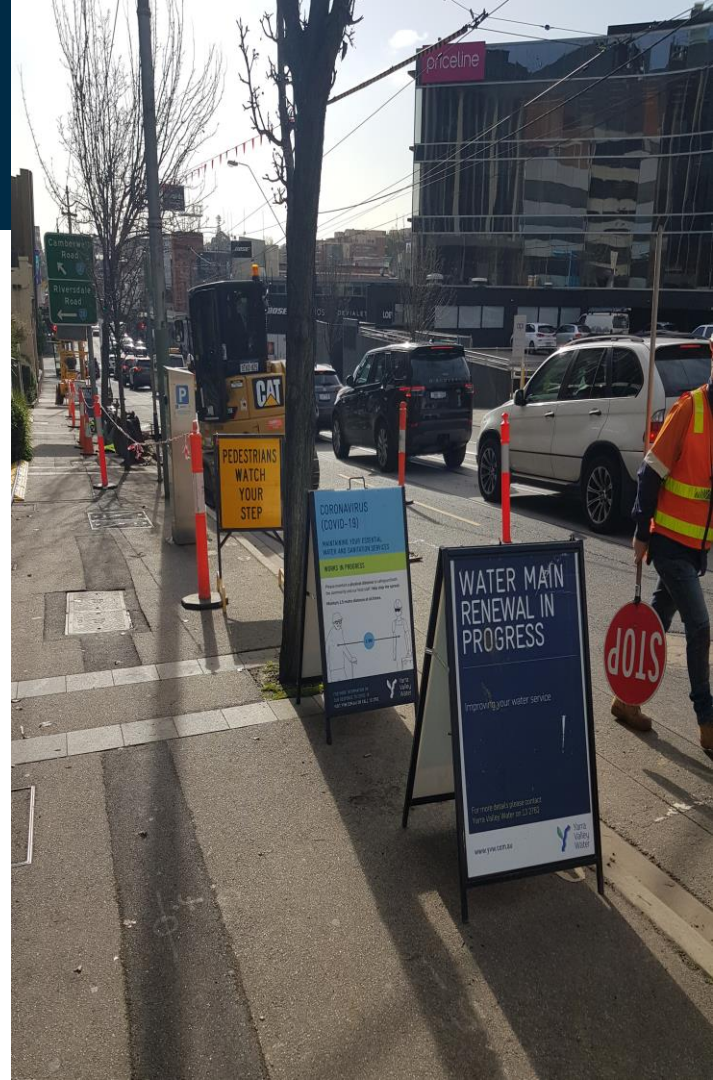
- We care deeply about the safety of your people, while they are delivering services on our behalf.
- We want to see them through this period.
- There is a high risk in demobilisation of contractors.



OUR CONTRACTORS

Supporting each other

- Posters, brochures, social media messaging and letters of support for all partners doing work on our behalf.
- Partners adopting different practices in the field
 - Such as hand sanitizing station, social distancing, no door knocking.



OUR PEOPLE (STAFF)

Government advice “Work from home if you can”

- Staff safety & well being is paramount.
- Create flexible new working practices that works.
- Key enabler = IT environment.
- Maintain the level of engagement, productivity and connectivity.

“New normal”

- Our adaptability will be key to our success
 - The journey will be different for every organisation.
- Likely to stay: virtual meetings, self service options, some form of working from home.
- The office and work week will look and function quite differently on our transition back.
 - We are still exploring these options
- Our decisions are people led – what is right for our staff, our partners, our customers and our community

Embedding new services and communications into BAU service delivery.





QUESTIONS OR FEEDBACK?

yvw.com.au



PENGALAMAN SOUTH GIPPSLAND WATER PADA MASA COVID-19

Tom Robinson

Ravi Raveendran



Respon terhadap COVID-19 - Strategi dan Perencanaan

- SGW sebagai Penyedia Layanan Vital
 - Terus memberikan layanan vital kepada pelanggan
 - Mengurangi terputusnya pengaliran air karena pekerjaan perbaikan yang sudah direncanakan.
- Manajemen Darurat
 - Struktur Tatakelola
 - Membentuk tim manajemen krisis – bertemu dua kali dalam seminggu
 - Daftar nama berubah tiap dua minggu
 - Komunikasi
 - Internal – Update harian kepada staf melalui email, buletin intranet
 - Eksternal – Laporan Situasi Mingguan kepada pemerintah, pelanggan melalui situs web
 - Email terpisah/khusus (email COVID-19) bagi staf untuk mengirim pertanyaan/masalah

Perencanaan

- Rencana pada masa pandemi (COVID-19)
 - Disiapkan sesuai dengan Rencana Pandemi Negara bagian (Victoria)
 - Empat Tahap Pandemi (sebagaimana didefinisikan oleh Departemen Kesehatan dan layanan kemanusiaan)
 - Tindakan meliputi:
 - Respon Insiden – mengaktifkan tim dan perwakilan manajemen krisis
 - Tindakan kebersihan - kebersihan pribadi, tisu antikuman
 - Komunikasi – status lokal, saran DHHS
 - Strategi preventif – membatasi akses publik, jarak sosial
 - Keberlangsungan Bisnis
- Rencana Keberlangsungan Bisnis
 - Memprioritaskan kegiatan bisnis yang paling penting
 - Pastikan tenaga kerja yang memadai tersedia (antisipasi jika 40% dari staf tidak tersedia sebagai kemungkinan terburuk)
 - Memberikan layanan vital SGW kepada masyarakat
 - Rencana Respon dari semua departemen

Operasi pada masa COVID-19

- Akses publik dibatasi – kantor-kantor tutup
- Sebagian besar operasi dilakukan jarak jauh
- Pemisahan staf
 - Bekerja dari rumah jika memungkinkan
 - Membagi tim untuk pekerjaan lapangan – tidak ada pergantian silang antar tim
 - Dari rumah langsung ke tempat kerja, ke gudang hanya untuk ambil peralatan
 - Hanya satu orang dalam kendaraan
 - Gunakan laptop pribadi (bukan komputer untuk umum)
 - Jika dua operator atau lebih diperlukan – perhatikan kebersihan diri, memakai masker
- Kesehatan dan Kesejahteraan staf
 - Interaksi yang aman secara terjadwal (di tempat kerja atau online)
 - Rapat tim dilakukan online secara rutin



Dampak COVID-19 bagi SGW

- Pelanggan awalnya khawatir tentang pelayanan
 - Informasi tentang pelayanan diberikan rutin kepada pelanggan
- Kasus Covid-19 di wilayah SGW sangat rendah
 - Hanya 6 orang terdeteksi positif
 - Hanya 1 orang terdeteksi dalam sebulan terakhir
- Tidak ada staf SGW yang terdeteksi positif
- Isolasi rumah dilaksanakan lebih awal bagi staf maupun anggota keluarga yang kembali dari luar negeri
- Sebagian besar kegiatan SGW berjalan seperti biasa

Hal Positif

- Cepat beralih ke cara kerja jarak jauh (dalam seminggu)
 - Dokumen kertas beralih menjadi elektronik
- Produktivitas meningkat
 - Staf lapangan pergi ke tempat kerja langsung dari rumah – efektif
 - Lebih banyak pekerjaan preventif dapat dilakukan
 - Staf kantor menghemat waktu perjalanan ke kantor
- Rapat yang efisien
 - Rapat terstruktur – mulai tepat waktu dan selesai tepat waktu
 - Rapat lebih terfokus dalam waktu singkat dengan staf lapangan
 - Rapat online dengan semua staf (termasuk staf lapangan)
 - Webinar lebih teratur. Rapat/lokakarya industri dilakukan via online

Tantangan

- Isolasi Staf
 - Beberapa staf mengalami stress. Kehilangan saat-saat mengobrol dengan rekan kerja di kantor
 - Tidak saling berbagi informasi (silo mentality)
 - Dibutuhkan lebih banyak disiplin untuk keseimbangan kehidupan kerja
- Staf Lapangan
 - Gangguan pengaliran yang biasanya rendah jadi meningkat
- Masalah teknis
 - Ketergantungan yang tinggi pada internet. Risiko keamanan dunia maya
 - Koneksi tidak andal di tempat kerja yang jauh/terpencil
- Staf Baru
 - Kesulitan dalam perekrutan dan pelatihan.

Rencana setelah COVID-19

- Mempersiapkan cara kerja di masa depan
 - Melindungi Kesehatan dan keselamatan staf, kontraktor dan pelanggan
 - Menghindari mentalitas staf yang enggan berbagi informasi
 - Pendekatan baru terhadap kerja tim
 - Melanjutkan perubahan positif yang terjadi selama COVID-19
 - Menciptakan keandalan bisnis dalam menghadapi pandemi



PERPAMSI
INDONESIA WATER SUPPLY
ASSOCIATION

**AUSTRALIAN
WATER**
—
ASSOCIATION

Panel Discussion

Sponsored by



Australian Government



THE
AUSTRALIAN
WATER
PARTNERSHIP

AUSTRALIAN WATER

ASSOCIATION

For more information please contact:

Paul Smith

International Manager

E: Psmith@awa.asn.au

P: +61 403 201 393

Robbie Goedecke

P: +61 424 270 799