PERUMDA AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA

AIR SEHAT UNTUK UNTUK MASYARAKAT



ANNUAL REPORT
LAPORAN TAHUNAN 2024




10
11

SANGGAHAN DAN BATASAN TANGGUNG JAWAB

DISCLAIMER AND LIMITATION OF LIABILITIES

Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2024 memuat pernyataan mengenai kinerja keuangan dan kinerja operasi tahun 2024, rencana strategis, serta kebijakan lainnya yang digolongkan sebagai pernyataan ke depan dalam pelaksanaan perundang-undangan yang berlaku, kecuali hal-hal yang bersifat historis. Pernyataan-pernyataan tersebut memiliki prospek risiko, ketidakpastian, serta dapat mengalami perkembangan aktual secara material berbeda dari yang dilaporkan. Pernyataan-pernyataan prospektif dalam Laporan Tahunan ini didasarkan pada asumsi-asumsi mengenai kondisi perusahaan saat ini dan kondisi mendatang serta lingkungan bisnis dimana perusahaan menjalankan usahanya.

Laporan ini juga memuat kata “Perusahaan”, “PDAM”, atau “Kami” untuk memudahkan penyampaian laporan dimana kata-kata tersebut merujuk pada PDAM Surya Sembada yang bergerak di bidang pelayanan air minum bagi warga Kota Surabaya. Diharapkan Laporan Tahunan ini dapat mendukung keterbukaan informasi yang wajar bagi semua pihak terkait.

The Annual Report of PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Year 2024 contains statements regarding financial performance and operating performance in 2024, strategic plans, and other policies that are classified as forward-looking statements in the implementation of applicable laws, except for historical matters. These statements involve prospective risks, uncertainties, and may be subject to actual developments materially different from those reported. Prospective statements in this Annual Report are based on assumptions about the company’s current and future conditions and the business environment in which the company conducts its business.

This report also contains the words “Company”, “PDAM”, or “We” to facilitate the delivery of the report where these words refer to PDAM Surya Sembada, which operates in the field of drinking water services for residents of Surabaya City. It is hoped that this Annual Report can support fair information disclosure for all related parties.




PHYSICAL DISTANCING
DUDUK DI SINI
D1

00.

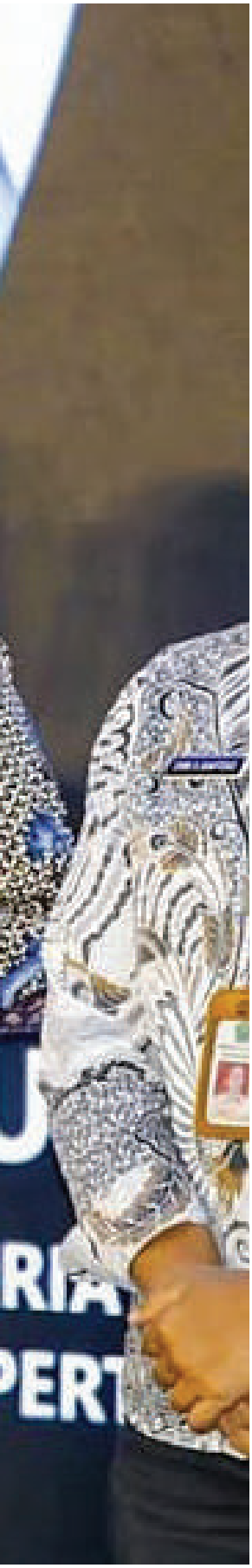
PENDAHULUAN

PRELIMINARY









TENTANG LAPORAN TAHUNAN PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA TAHUN 2024

ABOUT THE 2024 ANNUAL REPORT OF PDAM SURYA SEMBADA CITY OF SURABAYA

Selamat datang pada Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2024 dengan tema **Air Sehat untuk Masyarakat**. Tema tersebut menggambarkan langkah keberlanjutan bisnis PDAM seiring dengan tercapainya 100% cakupan layanan bagi pelanggan. Tema tersebut dipilih berdasarkan analisis dan kajian yang mendalam berdasarkan perkembangan bisnis Perusahaan sepanjang tahun 2024 serta optimisme Perusahaan guna mendukung program Pemerintah Kota Surabaya.

Laporan Tahunan untuk tahun buku yang berakhir pada 31 Desember 2024 ini diterbitkan berdasarkan PERMENDAGRI No. 118 Tahun 2018 Tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerja Sama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah. Laporan Tahunan ini diharapkan dapat menjadi sumber dokumentasi yang komprehensif untuk meningkatkan keterbukaan informasi bagi otoritas terkait. Laporan Tahunan ini juga bertujuan untuk membangun pemahaman dan kepercayaan tentang Perusahaan dengan menyediakan informasi yang tepat, seimbang, dan relevan. Laporan Tahunan ini disajikan dalam dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Lebih lanjut, Laporan Tahunan ini dapat dilihat dan diunduh di website resmi Perusahaan yaitu **www.pdam-sby.go.id**.

Welcome to the Annual Report of PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Year 2024 with the theme Clean Water for The Community. The theme illustrates the PDAM's business sustainability measures as it achieves 100% service coverage for its customers. The theme was chosen based on in-depth analysis and study based on the Company's business development throughout 2024 as well as the Company's optimism to support the Surabaya City Government's programme.

This Annual Report for the financial year ended 31 December 2024 is published in accordance with PERMENDAGRI No. 118 of 2018 concerning Business Plan, Work Plan and Budget, Cooperation, Reporting and Evaluation of Regional-Owned Enterprises. This Annual Report is expected to be a comprehensive source of documentation to improve information disclosure for relevant authorities. This Annual Report also aims to build understanding and trust about the Company by providing precise, balanced and relevant information. This Annual Report is presented in two languages, Indonesian and English. Furthermore, this Annual Report can be viewed and downloaded on the Company's official website at www.pdam-sby.go.id

KESINAMBUNGAN TEMA LAPORAN TAHUNAN

THEME SUSTAINABILITY OF ANNUAL REPORT

2022

Bergerak Lebih Cepat, Melayani Lebih Baik

Move Faster, Serve Better



Pengalaman panjang selama 46 tahun, menjadikan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai perusahaan air minum modern di Indonesia. Efek domino pandemi COVID-19 yang telah memberikan tekanan serta disrupsi bagi dunia usaha mendorong PDAM untuk melakukan percepatan usaha dengan misi “2023 Semua Terlayani Air”. Kontinuitas program peremajaan pipa, serta modernisasi layanan digital terus dikembangkan untuk mencapai kinerja yang lebih baik. “Bergerak Lebih Cepat, Melayani Lebih Baik” menggambarkan semangat untuk selalu berorientasi pada kepuasaan pelanggan (Total Quality Customer Service) guna mendukung program Pemerintah Kota Surabaya.

Long experience for 46 years, make PDAM Surya Sembada Surabaya City a modern drinking water company in Indonesia. The domino effect of the OCVID-19 pandemic which has put pressure and disruption on the business world has encouraged PDAM to accelerate business and ensure that strategic steps are carried out in occordance with the mission “2023 All Served Water”. The continuity of the pipe rejuvenation program, as well as the modernization of digital services continues to be developed to achieve better performance. “ Move Daster, Serve Better” describbes the spirit to always be oriented towards customer satisfaction (Total Quality Customes Service) to support the Surabaya City Government program.

2023

2023 Semua Terlayani

2023 All Served



PDAM terus berinovasi secara kreatif untuk menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat demi terwujudnya misi besar "2023 Semua Terlayani". Langkah strategis perusahaan diwujudkan dalam bentuk penyempurnaan dan penambahan infrastruktur air, pembangunan reservoir dan rumah pompa, sampai dengan harmonisasi tarif untuk mewujudkan asas keadilan tarif bagi pelanggan. Tata kelola perusahaan yang baik, program kemitraan, serta inovasi pada pengembangan teknologi juga terus dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

PDAM continues to innovate creatively to maintain its commitment to providing excellent service to the community in order to realize the big mission of "2023 All Served". The company's strategic steps are manifested in the form of improvements and additions to water infrastructure, construction of reservoirs and pump houses, to tariff harmonization to realize the principle of tariff fairness for customers. Good corporate governance, partnership programs, and innovations in technology development also continue to be carried out to improve efficiency and productivity.



Arief Wisnu Cahyono

Direktur Utama
President Director



NARASI PENGANTAR

INTRODUCTORY NARRATIVE

Tahun 2024 telah dilalui PDAM dengan hasil kinerja yang sangat memuaskan. Pasca pencapaian cakupan layanan 100% untuk masyarakat Kota Surabaya dan sekitarnya, langkah strategis dari PDAM diwujudkan baik dalam segi peningkatan infrastruktur air maupun aktifitas bisnis. Dalam rangka menciptakan operasional yang optimal dan berorientasi pada pelanggan, PDAM melakukan pendekatan strategis, serta penguatan infrastruktur baik dalam bentuk pembangunan Reservoir Mbah Ratu sebagai instrumen untuk membantu stabilitas supply air ke daerah yang jauh dari Instalasi Pengolahan Air Minum (IPAM), Pembangunan Rumah Pompa Air Baku Tambahan IPAM Karangpilang, pompa booster, pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) serta rehabilitasi pipa jaringan dan pemerataan supply air.

Seiring dengan visi untuk menjadikan Surabaya sebagai kota yang lebih maju, humanis, dan berkelanjutan, PDAM Surya Sembada terus berinovasi dalam menciptakan sistem penyediaan air yang efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan. Inovasi ini sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) yang menargetkan akses universal terhadap air bersih dan sanitasi, serta pengelolaan sumber daya air yang berkelanjutan. Pencapaian ini tidak hanya mendukung kualitas hidup masyarakat Surabaya, tetapi juga memberikan kontribusi pada pembangunan ekonomi kota Surabaya yang lebih inklusif. Sebagai lembaga pelayanan publik yang vital bagi kehidupan masyarakat, keberhasilan PDAM Surya Sembada merupakan hasil dari kerja keras dan dedikasi seluruh jajaran manajemen serta karyawan, ditambah dengan dukungan penuh dari berbagai pihak. Akhirnya, saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi bagi Perusahaan sampai dengan tersusunnya Laporan Tahunan 2024.

The year 2024 has been passed by the PDAM with very satisfactory performance results. Following the achievement of 100% service coverage for the people of Surabaya City and surrounding areas, strategic steps from the PDAM were realized both in terms of water infrastructure improvement and business activities. In order to create optimal and customer-oriented operations, PDAM takes a strategic approach, as well as strengthening infrastructure both in the form of the construction of the Mbah Ratu Reservoir as an instrument to help stabilize water supply to areas far from the Drinking Water Treatment Plant (IPAM), Construction of Additional Raw Water Pump House for Karangpilang IPAM, booster pumps, development of the Drinking Water Supply System (SPAM) and rehabilitation of network pipes and equal distribution of water supply.

Along with the vision to make Surabaya a more advanced, humane, and sustainable city, PDAM Surya Sembada continues to innovate in creating an efficient, environmentally friendly, and sustainable water supply system. This innovation is in line with the Sustainable Development Goals (SDGs) that target universal access to clean water and sanitation, and sustainable management of water resources. This achievement not only supports the quality of life of the people of Surabaya, but also contributes to a more inclusive economic development of the city. As a public service institution vital to the life of the community, the success of PDAM Surya Sembada is the result of the hard work and dedication of all levels of management and employees, coupled with the full support of various parties. Finally, I would like to thank all those who have contributed to the Company until the preparation of the 2024 Annual Report.

Arief Wisnu Cahyono

Direktur Utama
President Director

DAFTAR ISI

TABLE OF CONTENTS

02 Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab
Disclaimer

Bab 00

04 Pendahuluan
Preliminary

07 Tentang Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahunan 2024
About the 2024 Annual Report of PDAM Surya Sembada City of Surabaya

08 Kesinambungan Tema Laporan Tahunan
Theme Suistainability of Annual Report

11 Narasi Pengantar
Introductory Narrative

12 Daftar Isi
Table of Contents

16 Kilas Kinerja
Performance Highlight

17 Ikhtisar Keuangan dan Operasional
Financial and Operational Highlights

18 Peristiwa Penting Tahun 2024
2024 Event Highlight

Bab 01

30 Laporan Kepada Pemangku Kepentingan
Report to Stakeholder

32 Laporan Dewan Pengawas
Report to Stakeholders

39 Profil Dewan Pengawas
Supervisory Board Profile

46 Laporan Direksi
Report to Board of Director

54 Profil Direksi
Board of Director Profile

60 Lembar Pernyataan Tanggung Jawab
Responsibility Statement Sheet

Bab 02

62 Profil Perusahaan
Company Profile

64 Identitas Perusahaan
Company Identity

65 Sejarah Perkembangan Perusahaan
Company Development History

66 Jejak Langkah Perusahaan
Company Milestone

71 Visi dan Misi
Vision and Mission

72 Budaya Kerja
Work Culture

74 Sumber Air Baku
Raw Water Resource

75 Distribusi Air
Water Distribution

77 Pelayanan Pelanggan
Customer Service

78 Laboratorium
Laboratory

79 Akses Informasi
Information Access

80 Layanan Mobile Application
Mobile Application Service

81 Sertifikasi
Certification

86 Struktur Organisasi
Organization Structure

Bab 03

90 **Tinjauan Pendukung Bisnis**
Bussines Support Review

92 Sumber Daya Manusia
Human Resources

98 Pengembangan Sumber Daya Manusia
Human Resources Development

101 Survey Kepuasaan Pegawai
Employee Satisfaction Survey

104 Fasilitas dan Pengembangan Karir
Facilities and Career Development

105 GEDSI
GEDSI

106 Inovasi Bisnis
Business Innovation

109 Teknologi Informasi
Information Technology

111 Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Occupational Health and Safety

Bab 04

114 **Analisa Manajemen**
Management Analisys

116 Tinjauan Aspek Keuangan
Review of Financial Aspects

120 Tinjauan Aspek Operasi
Review of Operational Aspects

126 Transmisi dan Distribusi
Transmission and Distribussion

128 Tinjauan Aspek Pelayanan
Review of Service Aspects

130 Tingkat Kehilangan Air
Non Revenur Water

134 Upaya Peningkatan Layanan
Service Improvement Efforts

139 Penilaian Kinerja Berdasarkan Kepmendagri No. 47 Tahun 1999
Performance Assessment Based on Kepmendagri No. 47 of 1999

143 Penilaian Kinerja Berdasarkan PUPR
Performance Assessment Based on PUPR

Bab 05

146 **Tata Kelola Perusahaan**
Corporate Governance

149 Rapat Dewan Pengawas
Supervisory Board Meeting

150 Rapat Direksi
Board of Directors Meeting

153 Kapabilitas Satuan Pengawas Internal
Internal Control Unit Capability

156 Maturitas Manajemen Resiko
Risk Management Maturity

Bab 06

160 **Tanggung Jawab Sosial Perusahaan**
Corporate Social Responsibility

Bab 07

168 **Laporan Berkelanjutan**
Sustainability Report

170 Tentang Laporan Berkelanjutan PDAM Suraya Sembada
About PDAM Surya Sembada Sustainabillity Report

171 Pilar Lingkungan
Environmental Pillar

176 Pilar Sosial
Social Pillar

183 Pilar Tata Kelola
Governance Pillar

188 Penutup
Closing

Bab 08

190 **Laporan Keuangan**
Financial Report



KILAS KINERJA

PERFORMANCE HIGHLIGHTS



KILAS KINERJA

PERFORMANCE HIGHLIGHTS



Produksi Air (Juta m³)
Water Production (Million m³)

374,22 / 362,40
2024 / 2023



Penjualan Air (Juta m³)
Water Sales (Million m³)

256,27 / 249,86
2024 / 2023



Sambungan Pelanggan (Pelanggan)
Customer Connection (Customers)

630.491 / 618.436
2024 / 2023



Cakupan Layanan (Persen)
Service Coverage (Percent)

100 / 100
2024 / 2023



Pendapatan Air (Miliar Rp.)
Water Revenue (Billion Rp.)

1.058,30 / 1.007,63
2024 / 2023



Tingkat Kehilangan Air (Persen)
Non-revenue Water (Percent)

31,52 / 31,06
2024 / 2023



Laba Setelah Pajak (Miliar Rp.)
Profit After Tax (Billion Rp.)

279,03 / 269,76
2024 / 2023

IKHTISAR KEUANGAN DAN OPERASIONAL

FINANCIAL AND OPERATIONAL HIGHLIGHTS

PDAM Surya Sembada merupakan badan usaha yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya yang menjalankan dua orientasi yaitu Social Oriented untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam penyediaan air bersih serta Profit Oriented yaitu untuk menghasilkan laba sebagai dana untuk beroperasi dan sumber penerimaan daerah. Ikhtisar keuangan dan operasional PDAM selanjutnya menggambarkan kondisi keuangan Perusahaan yang meliputi kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas serta kemampuan Perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan produksi dan pendistribusian air.

PDAM Surya Sembada is a business entity owned by the Surabaya City Government which runs two orientations, namely Social Oriented to provide good service to the community in the provision of clean water and Profit Oriented, namely to generate profits as a fund to operate and a source of regional revenue. The financial and operational highlights of the PDAM further illustrate the Company's financial condition which includes capital adequacy, liquidity and profitability as well as the Company's ability to improve services to the community through increased water production and distribution.

URAIAN	2024	2023	2022	2021	2020	DESCRIPTION
ASET (miliar rupiah)						***ASSET (billion rupiah)***
Aset Lancar	347,54	467,91	560,46	536,55	522,55	*Current Assets*
Aset Tetap	1.276,94	1.075,83	868,38	855,55	894,28	*Fixed Assets*
Total Aset	1.650,77	1.625,99	1.467,45	1.440,02	1.440,86	*Total Assets*
KEWAJIBAN DAN EKUITAS (miliar rupiah)						***LIABILITIES AND EQUITY (billion rupiah)***
Kewajiban Lancar	141,31	175,24	109,53	95,50	86,63	*Current Liabilities*
Kewajiban Tidak Lancar	51,98	56,21	25,51	27,67	33,85	*Non-Current Liabilities*
Jumlah Kewajiban	193,28	231,45	135,04	123,17	120,48	*Total Liabilities*
Ekuitas	1.457,49	1.433,49	1.332,40	1.316,85	1.320,38	*Equity*
Jumlah Kewajiban dan Ekuitas	1.650,77	1.625,99	1.467,45	1.440,02	1.440,86	*Total Liabilities and Equity*
LABA/ RUGI (miliar rupiah)						***PROFIT/ LOSS (billion rupiah)***
Pendapatan Air	1.058,30	1.007,63	782,19	766,31	795,93	*Water Revenue*
Pendapatan Usaha	1.152,26	1.094,37	869,95	843,07	882,91	*Operating Revenues*
Beban Usaha	802,84	764,57	658,79	603,24	576,70	*Operating Expenses*
Laba Usaha	349,42	329,80	211,16	239,83	306,21	*Operating Profit*
Pendapatan Non Usaha	19,45	20,68	15,95	22,79	23,02	*Non-Operating Revenue*
Laba Sebelum Pajak	361,54	347,10	224,88	260,95	326,85	*Profit Before Tax*
Laba Setelah Pajak	279,03	269,76	176,74	205,95	257,21	*Profit After Tax*
RASIO KEUANGAN						
Rasio Laba terhadap Jumlah Aset (ROA)	16,90	16,59	12,04	14,30	17,85	*Return on Assets*
Rasio Liabilitas terhadap Ekuitas	13,26	16,60	10,14	9,35	9,12	*Debt to Equity Ratio*
Rasio Liabilitas terhadap Jumlah Aset	11,71	14,23	9,20	8,55	8,36	*Debt to Assets Ratio*
ITEM OPERASIONAL						***OPERATIONAL ITEMS***
Cakupan Layanan (%)	100,00	100,00	99,67	99,06	99,46	*Service Coverage (%)*
Jumlah Pelanggan (SR)	630.491	618.436	606.418	595.869	585,60	*Number of Customers (SR)*
Air yang Didistribusikan (juta m3)	374,22	362,40	366,01	359,27	355,36	*Distributed Water (million m3)*
Air yang terjual (juta m3)	256,27	249,86	252,34	250,84	257,83	*Water sold (million m3)*
Non Revenue Water (%)	31,52	31,06	31,06	30,18	26,60	*Non-Revenue Water (%)*
Rehabilitasi Pipa (m)	52.820	103.810	30.687	11.061	2.663	*Pipe Rehabilitation (m)*

PERISTIWA PENTING

EVENTS HIGHLIGHT

Januari *January*

Peta GIS Terintegrasi Untuk Monitoring Tekanan Air

Integrated GIS Map for Water Pressure Monitoring



Direktur Utama PDAM Surya Sembada memperkenalkan Peta GIS untuk monitoring tekanan air di depan Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi. Peta GIS yang terintegrasi dengan data sensor tekanan di jaringan distribusi berfungsi untuk memonitor tekanan PDAM secara online dan real time. Ada sekitar 222 titik sensor yang dipasang pada tahun 2022-2023. Tahun 2024 akan dilakukan pemasangan sensor tambahan dengan target 245 titik lagi. Peta ini berbasis web yang menyimpan dan menampilkan data seluruh aset jaringan distribusi PDAM seperti lokasi IPAM (Instalasi Pengolahan Air Minum), rumah pompa, jaringan pipa, valve, chamber, titik pelanggan, titik-titik history kebocoran pipa dan peta scoring resiko pipa sebagai dasar penentuan untuk rehabilitasi pipa.

President Director of PDAM Surya Sembada introduces GIS Map for water pressure monitoring in front of Surabaya Mayor, Eri Cahyadi. The GIS map is integrated with pressure sensor data in the distribution network to monitor PDAM pressure online and in real time. There are about 222 sensor points installed in 2022-2023. In 2024, additional sensors will be installed with a target of 245 more points. This web-based map stores and displays data on all PDAM distribution network assets such as the location of IPAM (Drinking Water Treatment Plant), pump houses, pipelines, valves, chambers, customer points, historical points of pipe leakage and pipe risk scoring maps as a basis for determining pipeline rehabilitation.

Peresmian Reservoir Mbah Ratu

Inauguration of Mbah Ratu Reservoir



Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi meresmikan Reservoir Mbah Ratu, Rumah Pompa Air Baku Tambahan IPAM Karangpilang, dan Rehabilitasi Jaringan Pipa 142 km PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada tanggal 30 Januari 2024. Infrastuktur air tersebut bertujuan untuk memastikan kelancaran distribusi air seiring dengan telah tercapainya cakupan layanan 100%.

Surabaya Mayor, Eri Cahyadi inaugurated Mbah Ratu Reservoir, Additional Raw Water Pump House of IPAM Karangpilang, and Rehabilitation of 142 km Pipe Network of PDAM Surya Sembada Surabaya City on January 30, 2024. The water infrastructure aims to ensure the smooth distribution of water along with the achievement of 100% service coverage.

Februari *February*

SLP (Shared Learning Program) Monitoring Aset (Kinerja Pompa)

SLP (Shared Learning Program) Asset Monitoring (Pump Performance)



Kegiatan Monitoring Aset di Rumah Pompa Putat Gede II dan di Rumah Pompa Krembangan merupakan rangkaian proses dari pemeliharaan, upaya preventif, prediktif, korektif, dan *breakdown maintenance*. B*reakdown Maintenance* atau *overhaul* yang dimaksud adalah perawatan yang dilakukan setelah terjadi kerusakan pada mesin atau peralatan kerja, yang menyebabkan mesin tersebut tidak dapat beroperasi secara normal atau terhenti secara total di waktu yang mendadak. Monitoring Aset ini juga untuk memastikan keamanan serta efesiensi yang tepat pada aset fisik seperti peralatan dan mesin.

Asset Monitoring activities at the Putat Gede II Pump House and at the Krembangan Pump House are a series of processes from maintenance, preventive, predictive, corrective, and breakdown maintenance efforts. Breakdown Maintenance or overhaul in question is maintenance carried out after damage to a machine or work equipment, which causes the machine to be unable to operate normally or stop completely at a sudden time. Asset Monitoring is also to ensure proper security and efficiency of physical assets such as equipment and machinery.

Maret *March*

Program Finalisasi Kemitraan Solidaritas PERPAMSI

PERPAMSI Solidarity Partnership Finalization Program



Program Finalisasi Kemitraan Solidaritas PERPAMSI antara PDAM Surya Sembada Surabaya (sebagai mentor) bersama dengan BUMD Air Minum (sebagai resipien) yaitu PDAM Tirta Mountala Aceh Besar, PDAM Tirta Krueng Meureudu Kabupaten Pidie Jaya, Perumda Tirta Monmata Kabupaten Aceh Jaya, dan Perumda Tirta Daroy Banda Aceh. Tujuan dari program ini yaitu untuk membahas dan mengimplementasikan program pembelajaran peningkatan kinerja di bidang NRW, GIS & *pressure management*, SOTK, dan teknologi informasi.

PERPAMSI Solidarity Partnership Finalization Program between PDAM Surya Sembada Surabaya (as mentor) and BUMD Drinking Water (as recipient) namely PDAM Tirta Mountala Aceh Besar, PDAM Tirta Krueng Meureudu Pidie Jaya, Perumda Tirta Monmata Aceh Jaya, and Perumda Tirta Daroy Banda Aceh. The purpose of this program is to discuss and implement performance improvement learning programs in the fields of NRW, GIS & pressure management, SOTK, and information technology.

April *April*

Penghargaan TOP BUMD Award: BUMD Berpredikat Bintang 5

TOP BUMD Award: 5-Starred BUMD



PDAM Surya Sembada berhasil mempertahankan penghargaaan BUMD dengan Predikat Bintang 5 dalam Gelaran Top BUMD Awards 2024 di Jakarta. BUMD Kriteria Bintang 5 adalah BUMD yang dinilai memiliki Pencapaian Kinerja yang Baik, Kepemimpinan dan Manajemennya baik dan selaras dengan visi BUMD serta telah melakukan inovasi/perbaikan yang berkelanjutan. Dalam Top BUMD Award 2024, Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, juga mendapatkan penghargaan sebagai Top Pembina BUMD 2024.

PDAM Surya Sembada successfully maintained the BUMD award with 5 Star Predicate in the Top BUMD Awards 2024 in Jakarta. BUMD 5 Star Criteria are BUMDs that are considered to have Good Performance Achievement, Good Leadership and Management and are in line with the BUMD vision and have made sustainable innovations / improvements. In the Top BUMD Award 2024, the Mayor of Surabaya, Eri Cahyadi, also received an award as Top BUMD Supervisor 2024.

Mei *May*

Penghargaan BUMD Entrepreneurial Marketing Awards 2024 dan Corporate Culture Award

BUMD Entrepreneurial Marketing Awards 2024 and Corporate Culture Award



PDAM Surya Sembada berhasil meraih penghargaan BUMD *Enterpreneurial Marketing Awards* 2024 untuk kategori *The Most Promising Company in Marketing 3.0 (Gold Winner)* dan kategori *The Most Promising Company in Strategic Marketing (Silver Winner)*. PDAM Surya Sembada juga berhasil meraih penghargaan Corporate Culture Award dari ACT Consulting (ESQ).

PDAM Surya Sembada won the BUMD Enterpreneurial Marketing Awards 2024 for the category of The Most Promising Company in Marketing 3.0 (Gold Winner) and the category of The Most Promising Company in Strategic Marketing (Silver Winner). PDAM Surya Sembada also won the Corporate Culture Award from ACT Consulting (ESQ).

Sharing Achievements and Sustainable Solutions for Water Management

Sharing Achievements and Sustainable Solutions for Water Management



PDAM Surya Sembada bekerjasama dengan WI.Plat, Korea Selatan dan PT Supra International serta didukung oleh *Korea International Cooperation Agency* (KOICA) menghadiri kegiatan *Sharing Achievements and Sustainable Solutions for Water Management in Indonesia* pada tanggal 2 Mei 2024 di Surabaya. Kegiatan ini merupakan bagian dari Proyek KOICA CTS Seed 2 yang bertujuan untuk berbagi wawasan, strategi, dan hasil atas penerapan sistem pengelolaan N*on Revenue Water* (NRW) secara cerdas di wilayah Kota Surabaya.

PDAM Surya Sembada in cooperation with WI.Plat, South Korea and PT Supra International and supported by Korea International Cooperation Agency (KOICA) attended Sharing Achievements and Sustainable Solutions for Water Management in Indonesia on May 2, 2024 in Surabaya. This activity is part of the KOICA CTS Seed 2 Project which aims to share insights, strategies, and results on the implementation of a smart Non Revenue Water (NRW) management system in the Surabaya City area.

Penghargaan Inovasi Digital Award 2024

Digital Innovation Award 2024



PDAM Surya Sembada Kota Surabaya meraih penghargaan Inovasi Digital Award 2024 dari Beritajatim.com. PDAM telah melakukan berbagai inovasi di bidang teknologi informasi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan penerapan Aplikasi CIS (*Customer Information System*), *multichannel platform* yang mengintegrasikan media sosial Instagram, Facebook, twitter, Youtube dan WhatsApp, serta *website* yang menyediakan fitur pengaduan *online*.

PDAM Surya Sembada Surabaya City won the Digital Innovation Award 2024 from Beritajatim.com. PDAM has made various innovations in the field of information technology significantly in improving the quality of service to the community with the implementation of the CIS (Customer Information System) Application, a multichannel platform that integrates social media Instagram, Facebook, twitter, Youtube and WhatsApp, as well as a website that provides online complaint features.

Juni *June*

Mitigasi Terkait Penurunan Debit Air Kali Surabaya di Musim Kemarau

Mitigation Related to the Decrease of Surabaya River Water Discharge in Dry Season



PDAM melakukan mitigasi serta koordinasi dengan Perum Jasa Tirta I (PJT I) untuk mengantisipasi dampak penurunan debit air Kali Surabaya pada musim kemarau. Diketahui bahwa penurunan debit air Kali Surabaya saat ini disebabkan oleh mundurnya musim hujan dari bulan Nopember 2023 ke Januari 2024 dan bergesernya titik hujan intensitas tinggi dari hulu ke hilir daerah aliran Sungai Brantas.

PDAM conducts mitigation and coordination with Perum Jasa Tirta I (PJT I) to anticipate the impact of the decline in Surabaya River water discharge during the dry season. It is known that the current decline in Surabaya River water discharge is caused by the retreat of the rainy season from November 2023 to January 2024 and the shift of high-intensity rain points from upstream to downstream of the Brantas River basin.

Juli *July*

Penghijauan untuk mengatasi dampak perubahan iklim

Greening to address the impacts of climate change



PDAM Surya Sembada memiliki 16 sendang di wilayah Pandaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan air warga kota Surabaya sejak tahun 1900. Akibat adanya perubahan iklim, saat ini yang masih tersisa hanya 12 sendang yang dapat mengalirkan air. Lebih lanjut, untuk mengantisipasi dampak perubahan iklim, dilaksanakan kegiatan Penanaman Bibit Pohon bersama Forkompimda setempat dan Jurnalis pada tanggal 26 Juli 2024

PDAM Surya Sembada has 16 springs in the Pandaan area that have been used to meet the water needs of Surabaya city residents since 1900. Due to climate change, currently only 12 springs remain that can flow water. Furthermore, to anticipate the impact of climate change, a Tree Planting activity was held with the local Forkompimda and Journalists on July 26, 2024.

Agustus *August*

Penjurian STBM Awards 2024

Judging of STBM Awards 2024



Dalam rangka mendukung pelaksanaan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) Award 2024, PDAM menerima Tim Penilai Verifikasi Lapangan dari Kementerian Kesehatan, Kementerian Dalam Negeri dan Himpunan Ahli Kesehatan Lingkungan (HAKLI). Kegiatan ini berlangsung di IPAM Ngagel PDAM pada tanggal 27 Agustus 2024. STBM Award merupakan bentuk apresiasi Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota di seluruh Indonesia yang secara konsisten menunjukkan komitmen pemenuhan sarana prasarana sanitasi, serta memicu partisipasi masyarakat yang tinggi di bidang higiene dan sanitasi.

In order to support the implementation of the Community-Based Total Sanitation (STBM) Award 2024, PDAM received a Field Verification Assessment Team from the Ministry of Health, Ministry of Home Affairs and the Association of Environmental Health Experts (HAKLI). This activity took place at IPAM Ngagel PDAM on August 27, 2024. The STBM Award is a form of appreciation from the Central Government to District/City Governments throughout Indonesia that consistently demonstrate commitment to the fulfillment of sanitation infrastructure, as well as triggering high community participation in the field of hygiene and sanitation.

September *September*

Dukung Konservasi Lingkungan, PDAM Surabaya Lepas Liarkan Tukik Penyu di Banyuwangi

Supporting Environmental Conservation, PDAM Surabaya Releases Turtle Hatchlings in Banyuwangi



PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melaksanakan kegiatan lepas liar tukik penyu di Pulau Santen, Banyuwangi pada tanggal 28 September 2024. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka implementasi program Surya Sembada *Eco Movement* sebagai bentuk CSR *(Corporate Social Responsibility)* di bidang lingkungan.

PDAM Surya Sembada, Surabaya City, carried out a turtle hatchling release activity on Santen Island, Banyuwangi on September 28, 2024. This activity was carried out in the context of implementing the Surya Sembada Eco Movement program as a form of CSR (Corporate Social Responsibility) in the environmental sector.

September *September*

Penghargaan CNN Indonesia Awards 2024 Kategori Inovasi

CNN Indonesia Awards 2024 Innovation Category



PDAM Surya Sembada meraih penghargaan CNN Awards untuk kategori *Innovation Makes Water A Reality for All*. Penghargaan ini diraih PDAM dengan adanya inovasi pelayanan yang cepat, tepat, dan terintegrasi untuk kemudahan pelanggan melalui Aplikasi CIS (*Customer Information System*), pembebasan beban jaringan untuk pelanggan rumah tangga serta pemasangan Master Meter di 213 titik lokasi yang menjangkau 9650 rumah.

PDAM Surya Sembada won the CNN Awards for the Innovation Makes Water A Reality for All category. This award was achieved by PDAM with the innovation of fast, precise, and integrated services for customer convenience through the CIS (Customer Information System) Application, network load exemption for household customers and installation of Master Meters at 213 locations that reach 9650 homes.

Kunjungan Duta Besar Amerika Serikat ke Lokasi Master Meter

US Ambassador Visit to Master Meter Site



Duta Besar Amerika, Kamala Shirin Lakhdhir melakukan kunjungan ke lokasi Master Meter di Kelurahan Pacar Keling Surabaya pada tanggal 10 September 2024. Master Meter ini berfungsi untuk mendukung pencapaian 100% akses layanan PDAM.

The American Ambassador, Kamala Shirin Lakhdhir visited the Master Meter site in Pacar Keling Village Surabaya on September 10, 2024. This Master Meter serves to support the achievement of 100% PDAM service access.

Oktober *October*

Penghargaan PERPAMSI Award 2024

PERPAMSI Award 2024



PDAM Surya Sembada Surabaya meraih penghargaan PERPAMSI Award 2024 sebagai: Juara 1 kategori PAM (Perusahaan Air Minum) Terbaik dalam Implementasi K3, dan Juara 3 kategori PAM dengan Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Terbaik.

PDAM Surya Sembada Surabaya won the PERPAMSI Award 2024 as: 1st place in the category of Best PAM (Drinking Water Company) in K3 Implementation, and 3rd place in the category of PAM with Best Human Resources Performance Improvement.

Sertifikasi Sistem Jaminan Produk Halal (SJPH) untuk air yang didistribusikan kepada pelanggan

Halal Product Assurance System (SJPH) certification for water distributed to customers



PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah mendapatkan Sertifikat Halal dari Majelis Ulama Indonesia Republik Indonesia dengan nomor sertifikat ID00410020123970824 diterbitkan di Jakarta tanggal 3 Oktober 2024.

PDAM Surya Sembada Surabaya City has obtained a Halal Certificate from the Indonesian Ulema Council of the Republic of Indonesia with certificate number ID00410020123970824 issued in Jakarta on October 3, 2024.

Oktober *October*

Penyerahan Sertifikat Elektronik oleh Menteri ATR BPN kepada PDAM Surabaya

Electronic Certificate Handover by Minister of ATR BPN to PDAM Surabaya



Direktur Utama PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Arief Wisnu Cahyono menerima Sertifikat Elektronik terkait kepemilikan Tanah/ Aset PDAM yang diserahkan langsung oleh Menteri ATR BPN, Agus Harimurti Yudhoyono. Penyerahan sertifikat elektronik ini berlangsung saat kegiatan 'Implementasi Sertifikat Elektronik & Penyerahan Sertifikat Elektronik Redistribusi Tanah, Wakaf, BMN dan BMD di Provinsi Jawa Timur' pada tanggal 8 Oktober 2024 di Surabaya.

President Director of PDAM Surya Sembada Surabaya City, Arief Wisnu Cahyono received an Electronic Certificate related to the ownership of PDAM Land / Assets which was handed over directly by the Minister of ATR BPN, Agus Harimurti Yudhoyono. The handover of this electronic certificate took place during the 'Implementation of Electronic Certificates & Submission of Electronic Certificates of Land Redistribution, Waqf, BMN and BMD in East Java Province' on October 8, 2024 in Surabaya.

November *November*

Peluncuran Smart Water Meter pada Hari Jadi Ke-48 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Launching Smart Water Meter on the 48th Anniversary of PDAM Surya Sembada Surabaya City



Memperingati Hari Jadi Ke 48, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya meluncurkan *Smart Water Meter* atau Meter Air Pintar. Smart water meter ini dilengkapi dengan fitur *Automatic Meter Reader* (AMR) atau pembacaan meter otomatis, sehingga pemakaian air dapat diketahui secara real time. Pelanggan dapat memantau data konsumsi pemakaian air setiap jam melalui Aplikasi CIS (*Customer Information System*) PDAM. Selain itu pelanggan juga akan mendapatkan respon cepat jika ada konsumsi pemakaian air yang tidak normal.

Commemorating its 48th Anniversary, PDAM Surya Sembada Surabaya City launched a Smart Water Meter. This smart water meter is equipped with an Automatic Meter Reader (AMR) feature or automatic meter reading, so that water usage can be known in real time. Customers can monitor water consumption data every hour through the PDAM CIS (Customer Information System) Application. In addition, customers will also get a quick response if there is abnormal water consumption.

Desember *December*

Penghargaan Mitra Bakti Husada Tahun 2024 Kategori Perlindungan Kesehatan Pekerja Perkantoran

Mitra Bakti Husada Award Year 2024 Category of Health Protection for Office Workers



PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kembali meraih penghargaan bergengsi dalam ajang Mitra Bakti Husada 2024 yang diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan. Penghargaan ini menjadi bukti nyata dari komitmen PDAM Surabaya dalam mendukung kesehatan pekerja di lingkungan perkantoran sesuai dengan budaya kerja K3 PDAM Surabaya.

PDAM Surya Sembada Surabaya City once again won a prestigious award in the Mitra Bakti Husada 2024 event organized by the Ministry of Health. This award is a clear proof of PDAM Surabaya's commitment in supporting the health of workers in the office environment in accordance with PDAM Surabaya's K3 work culture.

Piagam Apresiasi GCG Predikat Baik

Good GCG Appreciation Charter



Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Provinsi Jawa Timur menyerahkan piagam apresiasi kepada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya atas keberhasilannya menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*/GCG) dengan predikat "Baik" untuk periode tahun 2023 sampai dengan triwulan III tahun 2024. Penilaian didasarkan pada berbagai aspek, termasuk transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. Apresiasi ini menunjukkan bahwa PDAM Surya Sembada telah memenuhi standar yang ditetapkan dalam penerapan GCG.

The East Java Province Financial and Development Supervisory Agency (BPKP) presented a certificate of appreciation to PDAM Surya Sembada Surabaya City for its success in implementing good corporate governance (GCG) with the predicate "Good" for the period 2023 to the third quarter of 2024. The assessment is based on various aspects, including transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness. This appreciation shows that PDAM Surya Sembada has met the standards set in the implementation of GCG.

Desember *December*

Penyelesaian pembangunan Rumah Pompa Putat Gede 3

Completion of Putat Gede 3 Pump House construction

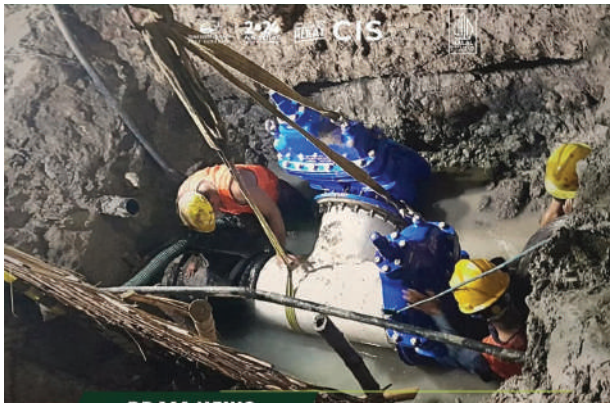


PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah selesai membangun Rumah Pompa (RP) Putat Gede 3 pada tanggal 3 Desember 2024. Rumah Pompa Putat Gede 3 ini dibangun untuk meningkatkan tekanan air ke pelanggan di Surabaya Barat dan Utara. Selain itu Rumah Pompa Putat Gede 3 juga berfungsi untuk meningkatkan kehandalan operasi bagi Rumah Pompa Putat Gede 1 dan Putat Gede 2. Pada jangka panjang, pembangunan IPAM Karang Pilang 4 juga direncanakan untuk meningkatkan sumber air produksi yang siap didistribusikan ke Rumah Pompa Putat Gede 1,2, dan 3.

PDAM Surya Sembada Surabaya City has completed the construction of Putat Gede 3 Pump House (RP) on December 3, 2024. Putat Gede 3 Pump House was built to increase water pressure to customers in West and North Surabaya. In addition, Putat Gede 3 Pump House also serves to improve the reliability of operations for Putat Gede 1 and Putat Gede 2 Pump Houses. In the long term, the construction of IPAM Karang Pilang 4 is also planned to increase the source of production water ready to be distributed to Putat Gede Pump House 1,2, and 3.

Rehabilitasi Pipa 51,2 Km, Target Tuntas Desember 2024

Rehabilitation of 51.2 Km Pipeline, Target Completed December 2024



PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah selesai merehabilitasi pipa sepanjang 50,02 km dari target total 2024 sepanjang 51,2 km di 130 titik lokasi. Tujuan rehabilitasi pipa ini adalah untuk meningkatkan pelayanan distribusi air ke warga kota Surabaya dengan mengganti jaringan pipa yang sudah menurun kualitasnya.

PDAM Surya Sembada Surabaya City has completed rehabilitating 50.02 km of pipes from the total 2024 target of 51.2 km in 130 locations. The purpose of this pipe rehabilitation is to improve water distribution services to Surabaya city residents by replacing pipelines that have declined in quality.

Reakreditasi Laboratorium Pengujian Air oleh KAN

Reaccreditation of Water Testing Laboratory by KAN



Komite Akreditasi Nasional (KAN) melaksanakan asesmen sesuai standar SNI IDO/IEC 17025:2017 di Laboratorium PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada tanggal 10-13 Desember 2024 dalam rangka Re-Akreditasi Laboratorium Pengujian Air. Kegiatan asesmen dilaksanakan di kantor pusat dan Laboratorium Pengujian Air yang berlokasi di IPAM Ngagel dan IPAM Karangpilang.

The National Accreditation Committee (KAN) carried out an assessment according to SNI IDO / IEC 17025: 2017 standards at the Surabaya City PDAM Surya Sembada Laboratory on December 10-13, 2024 in the context of Re-Accreditation of the Water Testing Laboratory. The assessment activities were carried out at the head office and Water Testing Laboratory located at Ngagel Water Treatment Plant and Karangpilang Water Treatment Plant.



01.

LAPORAN KEPADA PEMANGKU KEPENTINGAN

REPORT TO STAKEHOLDER


SOCC
SERVICE AND OPERATION COMMAND CENTRE

LAPORAN DEWAN PENGAWAS

REPORT OF SUPERVISORY BOARD

Kepada Walikota Surabaya, Perangkat Daerah Kota Surabaya, serta segenap pemangku kepentingan yang terhormat. Sebagai perusahaan penyedia layanan air bersih dan air minum di wilayah Kota Surabaya, PDAM Surya Sembada telah menunjukkan kemampuannya untuk dapat konsisten dalam menjaga amanat dan aspirasi dari Pemerintah Kota Surabaya. Selama tahun 2024 Kami melakukan komunikasi yang lebih intensif dengan Direksi untuk membahas isu-isu signifikan demi terwujudnya visi dan misi perusahaan. Dalam setiap kesempatan baik dalam rapat formal maupun pertemuan internal, Kami telah melakukan fungsi pengawasan agar prinsip *Good Corporate Governance* dapat dijalankan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku, meningkatkan kualitas internal control dalam setiap aktivitas Perusahaan, termasuk pada konsistensi pelaksanaan rencana kerja tahunan, serta pengembangan dan pelaksanaan kebijakan strategis Perusahaan. Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa, selanjutnya perkenankan Saya, atas nama Dewan Pengawas, menyampaikan laporan pengawasan atas kinerja PDAM Surya Sembada tahun 2024.

To the Mayor of Surabaya, the Regional Apparatus of Surabaya City, and all respected stakeholders. As a company providing clean water and drinking water services in the Surabaya City area, PDAM Surya Sembada has demonstrated its ability to be consistent in maintaining the mandate and aspirations of the Surabaya City Government. During 2024, we will conduct more intensive communication with the Board of Directors to discuss significant issues in order to realize the company's vision and mission. On every occasion, both in formal meetings and internal meetings, we have carried out a supervisory function so that the principles of Good Corporate Governance can be implemented in accordance with applicable laws and regulations, improving the quality of internal control in every activity of the Company, including the consistency of the implementation of the annual work plan, as well as the development and implementation of the Company's strategic policies. By expressing gratitude to the presence of Allah Subhanahu Wa Ta'ala, the Almighty God, please allow me, on behalf of the Supervisory Board, to submit a supervisory report on the performance of PDAM Surya Sembada in 2024.




PEPA JARINGAN PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Pasca Pencapaian 100% Cakupan Pelayanan

Post 100% Service Coverage Achievement

Tahun 2024 menjadi momentum penting bagi PDAM pasca pencapaian 100% cakupan layanan bagi masyarakat Surabaya dan sekitarnya. Pada tahun ini PDAM bahkan telah melampaui harapan dengan adanya langkah strategis untuk mendukung peningkatan kinerja baik pada aspek infrastruktur air maupun aktifitas bisnis. Kinerja optimal dari segi operasional dan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan dibuktikan dengan penguatan infrastruktur dalam bentuk pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) melalui pembangunan Reservoir Mbah Ratu sebagai instrumen pendukung stabilitas supply air, pembangunan Rumah Pompa Air Baku Tambahan IPAM Karangpilang, pompa booster serta program berkelanjutan untuk melakukan rehabilitasi jaringan perpipaan. Kami menilai bahwa upaya Direksi beserta jajaran PDAM Surya Sembada telah bersinergi dengan mandat yang diamanahkan Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan peningkatan pelayanan kepada pelanggan mulai dari tekanan air minimal 2 meter sampai dengan pemerataan suplai air. Selanjutnya, dukungan Pemerintah Kota Surabaya untuk mendorong peran PDAM Surya Sembada tentu patut diapresiasi. Amanat Pemerintah Kota Surabaya kepada PDAM Surya Sembada untuk dapat mengoptimalkan tata kelola air di wilayah Surabaya harus ditangkap sebagai kesempatan besar untuk menuntaskan tugas mulia ini.

2024 is an important momentum for PDAM after achieving 100% service coverage for the people of Surabaya and its surroundings. This year, PDAM has even exceeded expectations with strategic steps to support improved performance in both water infrastructure and business activities. Optimal performance in terms of operational and customer-oriented services is proven by the strengthening of infrastructure in the form of developing Drinking Water Supply System (SPAM) through the construction of the Mbah Ratu Reservoir as a supporting instrument for water supply stability, construction of the Karangpilang IPAM Additional Raw Water Pump House, booster pumps, and an ongoing program to rehabilitate the piping network. We assess that the efforts of the Board of Directors and the ranks of PDAM Surya Sembada have synergized with the mandate given by the Surabaya City Government regarding improving services to customers starting from a minimum water pressure of 2 meters to equalizing the water supply. Furthermore, the support of the Surabaya City Government to encourage the role of PDAM Surya Sembada is certainly worthy of appreciation. The mandate of the Surabaya City Government to PDAM Surya Sembada to be able to optimize water management in the Surabaya area must be captured as a great opportunity to complete this glorious task.



Kinerja Yang Optimal

Optimal Performance

Dewan Pengawas menilai bahwa pencapaian kinerja PDAM Surya Sembada tahun 2024 tidak terlepas dari dukungan dan kepercayaan dari seluruh Stakeholder. PDAM dalam hal ini telah mampu berperan sebagai agent pembangunan melalui kontribusinya sebagai penyedia air minum yang terbukti mampu memberikan nilai tambah yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.
Pada aspek operasional, PDAM telah membukukan peningkatan pada indikator jumlah pelanggan dan jumlah rehabilitasi pipa. Pada tahun 2024, jumlah pelanggan meningkat sekitar 2% jika dibandingkan dengan tahun 2023 yaitu mencapai 630.491 sambungan pelanggan. Penambahan sambungan pelanggan ini bahkan melebihi target tahun 2024 yaitu mencapai 240,96%. Selain itu program rehabilitasi pipa juga tetap dilakukan secara intensif dengan dukungan infrastruktur reservoir Mbah Ratu, serta rumah pompa intake Karangpilang untuk mewujudkan kontinuitas suplai air dan kehandalan IPAM.
Pada aspek pelayanan, pasca pencapaian 100% cakupan layanan, PDAM telah melakukan pergantian meter air sebanyak 58.569 meteran atau meningkat 9,5% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan kualitas pelayanan salah satunya juga dapat diketahui melalui Survei Kepuasan Pelanggan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana indeks kepuasan pelanggan tahun 2024 mencapai 88,47 atau meningkat 1,32 poin jika dibandingkan dengan tahun 2023.

The Supervisory Board assesses that the achievement of PDAM Surya Sembada's performance in 2024 cannot be separated from the support and trust of all stakeholders. PDAM in this case has been able to play a role as an agent of development through its contribution as a drinking water provider that has proven to be able to provide optimal added value for all stakeholders.
In terms of operations, PDAM has recorded an increase in the number of customers and the number of pipe rehabilitation indicators. In 2024, the number of customers will increase by around 2% compared to 2023, reaching 630.491 customer connections. This increase in customer connections even exceeds the 2024 target of 240,96%. In addition, the pipe rehabilitation program is also being carried out intensively with the support of the Mbah Ratu reservoir infrastructure, as well as the Karangpilang intake pump house to realize the continuity of water supply and reliability of IPAM.
In terms of service, after achieving 100% service coverage, PDAM has replaced 58.569 water meters or an increase of 9,5% compared to the previous year. One of the improvements in service quality can also be seen through the Customer Satisfaction Survey as mandated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services where the customer satisfaction index in 2024 reached 88,47 or an increase of 1,32 points compared to 2023.

Pada aspek keuangan, PDAM menunjukkan kinerja keuangan yang optimal dengan meningkatnya jumlah pendapatan air dan laba perusahaan. Jumlah pendapatan air tahun 2024 yaitu mencapai 1.058,30 milyar rupiah atau meningkat 5,03% jika dibandingkan dengan tahun 2023. Kami juga menilai bahwa PDAM mampu mengelola keuangan secara efektif yang ditunjukkan dengan peningkatkan laba bersih sebesar 3,44% atau mencapai 279,03 milyar rupiah pada tahun 2024. Akhirnya, kinerja keuangan yang baik juga tercermin atas kembali tercapainya opini atas Laporan Keuangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2024 yang dinyatakan Wajar Tanpa Pengecualian (WTP). Akselerasi strategis pada aspek keuangan yang dilakukan sepanjang tahun 2024 membuktikan bahwa PDAM selalu berbenah lebih baik untuk memenuhi target capaian kinerja.
Dalam hal penilaian tata kelola perusahaan air minum, PDAM Surya Sembada kembali berhasil memperoleh kinerja yang baik. Berdasarkan hasil evaluasi kinerja yang mengacu pada Kementerian PUPR serta Peraturan Menteri BUMN Nomor Kep-100/MBU/2002, PDAM Surya Sembada memperoleh Nilai Kinerja dengan kategori "SEHAT". Selain itu, PDAM Surya Sembada memperoleh Nilai Kinerja dengan kategori "BAIK" atas hasil evaluasi kinerja yang mengacu pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999.

In terms of financial, PDAM shows optimal financial performance with increasing water revenue and company profits. The amount of water revenue in 2024 reached 1.058,30 billion rupiah or increased by 5,03% compared to 2023. We also assess that PDAM is able to manage finances effectively as indicated by an increase in net profit of 3,44% or reaching 279,03 billion rupiah in 2024. Finally, good financial performance is also reflected in the achievement of an opinion on the 2024 PDAM Surya Sembada Surabaya City Financial Report which was declared Fair Without Exceptions (WTP). Strategic acceleration in the financial aspect carried out throughout 2024 proves that PDAM is always improving better to meet performance achievement targets.
In terms of the assessment of drinking water company governance, PDAM Surya Sembada has again succeeded in achieving good performance. Based on the results of the performance evaluation referring to the Regulation of the Minister of PUPR and the Regulation of the Minister of BUMN Number Kep-100/MBU/2002, PDAM Surya Sembada obtained a Performance Value with the category "HEALTHY". In addition, PDAM Surya Sembada obtained a Performance Value with the category "GOOD" for the results of the performance evaluation referring to the Decree of the Minister of Home Affairs Number 47 of 1999.

Tata Kelola Perusahaan Yang Baik

Good Corporate Governance

Dewan Pengawas telah melaksanakan fungsi pengawasan secara berkala terhadap penerapan praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) yang berlangsung selama tahun 2024. Pengawasan ini dilaksanakan sebagai wujud komitmen dalam melindungi kepentingan Perusahaan serta para pemangku kepentingan. Dewan Pengawas mengungkapkan bahwa tata kelola Perusahaan telah dilaksanakan secara baik dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan terus berupaya mengembangkan dan menerapkan sistem GCG dalam menjalankan kegiatan usahanya. Status BUMD Kota Surabaya tentunya diikuti dengan berbagai kewajiban, dimana PDAM Surya Sembada berkepentingan untuk menerapkan prinsip-prinsip GCG pada level terbaik. Dewan Pengawas memandang bahwa penerapan prinsip GCG di lingkungan PDAM Surya Sembada terus mengalami peningkatan secara berkala. Direksi dan seluruh jajarannya terus berupaya untuk membentuk dan mengembangkan implementasi GCG, terutama terhadap kepatuhan atas peraturan yang berlaku serta penerapan etika bisnis yang sesuai. Pembentukan berbagai organ pendukung yang membantu Dewan Pengawas dan Direksi memberikan bukti bahwa pengelolaan GCG di lingkup PDAM Surya Sembada berjalan dengan baik. Kerja sama dalam hubungan yang harmonis antara Komite Audit & Tata Kelola di bawah Dewan Pengawas dan Satuan Pengawas Intern (SPI) di bawah Direksi menunjukkan adanya keseriusan dari PDAM Surya Sembada untuk dapat membentuk proses pengendalian internal yang seimbang dan terukur.

The Supervisory Board has carried out its regular supervisory function regarding the implementation of Good Corporate Governance (GCG) practices that took place during 2024. This supervision was carried out as a form of commitment to protecting the interests of the Company and its stakeholders. The Supervisory Board stated that the Company's governance has been implemented well and in accordance with applicable laws and regulations. The Company continues to strive to develop and implement the GCG system in carrying out its business activities. The status of BUMD of Surabaya City is certainly followed by various obligations, where PDAM Surya Sembada has an interest in implementing GCG principles at the best level. The Supervisory Board views that the implementation of GCG principles in the PDAM Surya Sembada environment continues to experience periodic improvements. The Board of Directors and all its staff continue to strive to form and develop the implementation of GCG, especially regarding compliance with applicable regulations and the implementation of appropriate business ethics. The establishment of various supporting organs that assist the Supervisory Board and the Board of Directors provides evidence that the management of GCG within the scope of PDAM Surya Sembada is running well. Cooperation in a harmonious relationship between the Audit & Governance Committee under the Supervisory Board and the Internal Audit Unit (SPI) under the Board of Directors shows the seriousness of PDAM Surya Sembada to be able to form a balanced and measurable internal control process.



Perubahan Komposisi Dewan Pengawas

Changes in Supervisory Board Composition

Sinergitas hubungan antara Dewan Pengawas dan Direksi salah satunya tercermin dalam koordinasi yang baik melalui forum rapat gabungan yang dilakukan secara intensif. Dewan Pengawas memiliki forum rapat gabungan dengan mengundang Direksi untuk melakukan fungsi pengawasan atas pengurusan Perusahaan. Di dalam rapat tersebut, dibahas beberapa hal yang membutuhkan perhatian Dewan Pengawas, mulai dari pencapaian target-target yang tertuang dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKA), laporan kinerja rutin bulanan, perkembangan Investasi Perusahaan, perkembangan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) terutama pada aspek manajemen risiko dan pengendalian internal, perkembangan pengelolaan kepegawaian, maupun hal-hal khusus lainnya.

The synergy between the Supervisory Board and the Board of Directors is reflected in good coordination through intensive joint meeting forums. The Supervisory Board has a joint meeting forum by inviting the Board of Directors to perform its supervisory function over the management of the Company. In the meeting, several matters requiring the attention of the Supervisory Board were discussed, starting from achieving targets stated in the Company's Work Plan and Budget (RKA), routine monthly performance reports, developments in Company investments, developments in Good Corporate Governance (GCG), especially in the aspects of risk management and internal control, developments in personnel management, and other special matters.

Pada tahun 2024, terjadi perubahan komposisi Dewan Pengawas, yaitu pengangkatan Ketua, Sekretaris, dan Anggota Dewan Pengawas berdasarkan Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor 100.3.3.3 / 199 / 436.1.2 / 2024 tanggal 5 Agustus 2024. Dengan demikian, komposisi Dewan Pengawas per 5 Agustus 2024 menjadi sebagai berikut:

1. Dr. Wawan Aries Widodo, S.T., M.T. : Ketua
2. Rahadyan Herwandrasto, SH : Sekretaris
3. Dr. Heru Tjaraka, Drs., M.Si., BKP., BAK., Ak., CA : Anggota

In 2024, there was a change in the composition of the Supervisory Board, namely the appointment of the Chairperson, Secretary, and Members of the Supervisory Board based on the Decree of the Mayor of Surabaya Number 100.3.3.3 / 199 / 436.1.2 / 2024 dated August 5, 2024. Thus, the composition of the Supervisory Board as of August 5, 2024 is as follows:

1. *Dr. Wawan Aries Widodo, S.T., M.T. : Chairman*
2. *Rahadyan Herwandrasto, SH : Secretary*
3. *Dr. Heru Tjaraka, Drs., M.Si., BKP., BAK., Ak., CA : Member*



Rekomendasi

Recommendation

Dewan Pengawas beserta Dewan Direksi berkomitmen untuk menjalankan fungsi dan tanggung jawab sesuai dengan amanah yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Koordinasi dengan melibatkan staf ahli yang relevan juga dilakukan untuk menjamin keselarasan program dan kegiatan, memastikan implementasi kebijakan berjalan sesuai harapan, serta mengembangkan semangat kolegial yang terpadu. Selanjutnya, Dewan pengawas telah memberikan rekomendasi kepada Direksi melalui mekanisme pengawasan atas realisasi RKAP triwulanan, serta rapat koordinasi yang dilaksanakan secara rutin. Rekomendasi pada tahun 2024 diantaranya yaitu:

1. Persetujuan penjualan aset perusahaan berupa barang bekas Casing dan Gelangan Meter.
2. Pendirian Anak Perusahaan PT. Surya Sembada Hebat.
3. Investasi Strategis Tahun 2024.
4. Persetujuan Penghapusan Piutang Rekening Air Minum yang Terbit tahun 2009 sampai dengan 2019.
5. Pelaksanaan Key Peformance Indicator (KPI) Individu.

The Board of Supervisors and the Board of Directors are committed to carrying out their functions and responsibilities in accordance with the mandate set out in Government Regulation Number 54 of 2017 concerning Regional-Owned Enterprises (BUMD). Coordination involving relevant expert staff is also carried out to ensure alignment of programs and activities, ensure that policy implementation runs according to expectations, and develop an integrated collegial spirit. Furthermore, the supervisory board has provided recommendations to the Board of Directors through the mechanism of monitoring the realization of the quarterly RKAP, as well as coordination meetings that are held regularly. Recommendations in 2024 include:

1. *Approval of the sale of company assets in the form of used Casing and Gelangan Meters*
2. *Establishment of Subsidiary PT Surya Sembada Hebat*
3. *Strategic Investment in 2024*
4. *Approval of Write-off of Drinking Water Account Receivables Issued in 2009 to 2019*
5. *Implementation of Individual Key Performance Indicators (KPIs)*



Apresiasi

Appreciation

Dewan Pengawas mengucapkan terima kasih kepada seluruh Direksi beserta jajaran dan segenap Pegawai atas kerja keras dan dedikasinya, sehingga PDAM Surya Sembada mampu memenuhi harapan yang diwujudkan dengan kinerja optimal pada tahun 2024. Apresiasi juga kami berikan atas upaya Direksi dalam mempertahankan komitmen demi terwujudnya pelayanan yang berkelanjutan pasca capaian 100% cakupan layanan. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada pelanggan, serta pemangku kepentingan terkait lainnya yang telah memberikan kepercayaan kepada PDAM Surya Sembada dalam menjalankan amanahnya. Tahun 2024 telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga untuk melangkah ke depan dengan lebih baik lagi. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan keberkahan bagi kita semua.

The Supervisory Board would like to thank all Directors and staff for their hard work and dedication, so that PDAM Surya Sembada is able to meet the expectations realized with optimal performance in 2024. We also appreciate the efforts of the Board of Directors in maintaining commitment for the realization of sustainable services after the achievement of 100% service coverage. We also thank customers, as well as other relevant stakeholders who have given trust to PDAM Surya Sembada in carrying out its mandate. The year 2024 has provided many valuable experiences and lessons to move forward even better. May Allah Subhanahu Wa Ta'ala always provide convenience, smoothness, and blessings for all of us.

Atas nama Dewan Pengawas,
Speaking for the Supervisory Board,



Wawan Aries Widodo
Ketua Dewan Pengawas
Chairman of the Supervisory Board

PROFIL DEWAN PENGAWAS

SUPERVISORY BOARD PROFILE




BADA
B1
E2
CORONA VIRUS



Ketua *Chairman*
Wawan Aries Widodo
Kewarganegaraan *Citizenship*
Indonesia
Tanggal Lahir *Date of Birth*
5 April 1971 *April 5, 1971*

Dasar Hukum Penunjukan *Legal Basis of Appointment*

SK Walikota Surabaya No. 100.3.3.3 / 199/ 436.1.2 / 2024
Tanggal 5 Agustus 2024
Decree of the Mayor of Surabaya No. 100.3.3.3 / 199/ 436.1.2 / 2024, Date August, 5, 2024

Pendidikan *Education*

- Teknik Mesin, Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya
  Mechanical Engineering, Sepuluh November Institute of Technology Surabaya
- Magister Teknik Mesin, Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya
  Master of Mechanical Engineering, Sepuluh November Institute of Technology Surabaya
- Doktor Teknologi Kelautan, Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya
  Doctor of Marine Technology, Sepuluh November Institute of Technology Surabaya

Pengalaman Kerja *Work Experience*

- **1997–sekarang**
  Dosen Departemen Teknik Mesin, Program Studi Sarjana dan Pascasarjana, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya
  Lecturer in the Department of Mechanical Engineering, Undergraduate and Postgraduate Study Programs, Sepuluh November Institute of Technology Surabaya
- **2020–2024**
  Dekan Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem (FT-IRS), Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya
  Dean of the Faculty of Industrial Technology and Systems Engineering (FT-IRS), Sepuluh Nopember Institute of Technology Surabaya
- **2021–sekarang**
  Ketua Dewan Pengawas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Chairman of the Supervisory Board of PDAM Surya Sembada Surabaya City



Sekretaris *Secretary*
Rahadyan Herwandrasto
Kewarganegaraan *Citizenship*
Indonesia
Tanggal Lahir *Date of Birth*
28 September 1969 *September 28, 1969*

Dasar Hukum Penunjukan *Legal Basis of Appointment*

SK Walikota Surabaya No. 100.3.3.3 / 199/ 436.1.2 / 2024
Tanggal 5 Agustus 2024
Decree of the Mayor of Surabaya No. 100.3.3.3 / 199/ 436.1.2 / 2024, Date August, 5, 2024

Pendidikan *Education*

- Ilmu Hukum, Universitas Airlangga Surabaya
  Law Science, Airlangga University Surabaya

Pengalaman Kerja *Work Experience*

- **2012–2014**
  Manajer Pengawas Keuangan & Umum SPI PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Manager of Financial & General Supervision SPI of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2014–2018**
  Manajer Kelola Aset Properti PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Manager of Property Asset Management of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2018–2020**
  Manajer Hukum & Kerjasama PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Manager of Legal & Cooperation of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2020–2022**
  Manajer Hukum PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Manager of Legal of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2022–2023**
  Manajer Kinerja & Standardisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Manager of Performance & Standardization of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2023–2024**
  Manajer Pengawas Keuangan & Utama SPI PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Manager of Financial Supervisor & Main SPI of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2024–sekarang**
  Sekretaris Dewan Pengawas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya



Anggota *Member*
Heru Tjaraka
Kewarganegaraan *Citizenship*
Indonesia
Tanggal Lahir *Date of Birth*
27 September 1967 *September 27, 1967*

Dasar Hukum Penunjukan *Legal Basis of Appointment*

SK Walikota Surabaya No. 100.3.3.3 / 199/ 436.1.2 / 2024
Tanggal 5 Agustus 2024
Decree of the Mayor of Surabaya No. 100.3.3.3 / 199/ 436.1.2 / 2024, Date August, 5, 2024

Pendidikan *Education*

- Akuntansi, Universitas Airlangga Surabaya
  Accounting, Airlangga University Surabaya
- Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Perpajakan, Universitas Indonesia
  Master of Science in Tax Administration and Policy, University of Indonesia
- Doktor Ilmu Ekonomi Bidang Kajian Utama Akuntansi Minat Studi Perpajakan, Universitas Padjadjaran
  Doctor of Economics Major Field of Study Accounting Interest in Taxation Studies, Padjadjaran University

Pengalaman Kerja Work Experience

- **2010–2014**
  Direktur Keuangan Universitas Airlangga Surabaya
  Director of Finance of Airlangga University Surabaya
- **2014–2015**
  Wakil Dekan II Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya
  Vice Dean II Faculty of Vocational Studies of Airlangga University Surabaya
- **2016–sekarang**
  Koordinator Dosen Rumpun Perpajakan FEB Universitas Airlangga Surabaya
  Coordinator of Lecturers in the Taxation Cluster, FEB, Airlangga University Surabaya
- **2017–sekarang**
  Pembina Tax Center Universitas Airlangga Surabaya
  Mentor of Tax Center Airlangga University Surabaya
- **2022–sekarang**
  Komite Audit ITSPTN
  ITSPTN Audit Committee
- **2024–sekarang**
  Anggota Dewan Pengawas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Member of the Supervisory Board of PDAM Surya Sembada Surabaya City


SOCC
SERVICE AND OPERATION COMMAND CENTRE

LAPORAN DIREKSI

REPORT OF BOARD OF DIRECTOR

Walikota Surabaya, Perangkat Daerah Kota Surabaya, serta segenap Pemangku Kepentingan Yang Terhormat. Mandat yang diberikan kepada PDAM Surya Sembada telah menjadi kekuatan bagi Perusahaan untuk memberikan hak dasar atas air sampai dengan memberikan kualitas kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat Kota Surabaya. PDAM Surya Sembada sebagai entitas usaha mengalami berbagai tantangan dan dinamika pada tahun 2024 hingga akhirnya dapat menutup tahun 2024 dengan pencapaian-pencapaian usaha yang membanggakan. Merupakan kehormatan bagi Kami untuk menyajikan Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada Tahun 2024.

Mayor of Surabaya, Regional Apparatus of Surabaya City, and all Respected Stakeholders. The mandate given to PDAM Surya Sembada has become a strength for the Company to provide basic rights to water to provide a better quality of life for the people of Surabaya City. PDAM Surya Sembada as a business entity experienced various challenges and dynamics in 2024 until finally it was able to close 2024 with proud business achievements. It is an honor for us to present the 2024 PDAM Surya Sembada Annual Report



Upaya Merespon Aspirasi dan Tantangan

Respond to Aspirations and Challenges

Visi dan misi besar Kota Surabaya sebagai kota yang lebih maju, humanis, dan berkelanjutan, sangat berkaitan dengan peran dan kontribusi PDAM Surya Sembada dalam menciptakan sistem penyediaan air yang efisien, dan ramah lingkungan. Aspirasi dari Pemerintah Kota Surabaya selanjutnya direspon oleh PDAM melalui inovasi-inovasi berbasis layanan kepada pelanggan yang juga sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) yang menargetkan akses universal terhadap air bersih dan sanitasi sampai dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat dan ketahanan ekonomi Kota Surabaya. Tahun 20224 merupakan awal sebuah perjalanan panjang yang telah ditempuh PDAM dengan penuh pencapaian luar biasa pasca pencapaian 100% cakupan layanan. Namun, perjalanan ini tidak tanpa tantangan. Kebutuhan air bersih terus meningkat, perubahan iklim yang berdampak pada pasokan dan kualitas air baku, tuntutan masyarakat yang semakin tinggi akan kualitas pelayanan, merupakan isu-isu penting yang harus dihadapi bersama.

Komitmen PDAM Surya Sembada dalam menyediakan layanan air bersih yang berkualitas bagi lebih dari 3 juta warga Surabaya menjadi semakin kuat dengan adanya optimalisasi platform *Customer Information System* (CIS) yang mengintegrasikan seluruh layanan ke dalam satu bentuk aplikasi berbasis teknologi. Improvisasi bertahap namun pasti telah dilakukan pada tahun 2024 sampai dengan adanya simplify atau penyederhanaan alur aduan sehingga solusi dapat lebih cepat diberikan kepada pelanggan. Tidak hanya penyempurnaan teknologi, PDAM bahkan semakin intensif pada penguatan infrastruktur air dalam bentuk pembangunan Reservoir Mbah Ratu, pembangunan Rumah Pompa Air Baku Tambahan IPAM Karangpilang, pompa booster, pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) serta rehabilitasi jaringan pipa. PDAM juga merespon tantangan dengan membentuk Anak Perusahaan melalui Persetujuan Walikota tentang Pendirian Anak Perusahaan PT. Surya Sembada Hebat nomor 500/20153/436.2.1/2024 tanggal 23 September 2024.

The great vision and mission of Surabaya City as a more advanced, humanist, and sustainable city, is closely related to the role and contribution of PDAM Surya Sembada in creating an efficient, and environmentally friendly water supply system. The aspirations of the Surabaya City Government are then responded by PDAM through service-based innovations to customers that are also in line with the Sustainable Development Goals (SDGs) which target universal access to clean water and sanitation to the improvement of community welfare and economic resilience of Surabaya City. The year 20224 was the beginning of a long journey that the PDAM has taken with great achievements after achieving 100% service coverage. However, this journey is not without challenges. The ever-increasing demand for clean water, climate change that impacts the supply and quality of raw water, the increasing demands of the community for quality service, are important issues that must be faced together.

PDAM Surya Sembada's commitment to providing quality clean water services to more than 3 million Surabaya residents has become stronger with the optimization of the Customer Information System (CIS) platform that integrates all services into one technology-based application. Gradual but steady improvements have been made in 2024 to simplify the flow of complaints so that solutions can be provided more quickly to customers. Not only technological improvements, PDAM is even more intensive in strengthening water infrastructure in the form of the construction of the Mbah Ratu Reservoir, construction of the Karangpilang IPAM Additional Raw Water Pump House, booster pumps, development of the Water Supply System (SPAM) and rehabilitation of pipelines. PDAM also responded to the challenge by establishing a Subsidiary through the Mayor's Approval on the Establishment of a Subsidiary of PT. Surya Sembada Hebat number 500/20153/436.2.1/2024 dated September 23, 2024.

Kinerja PDAM di tahun 2024

PDAM's Performance in 2024



Pada tahun 2024, jumlah pelanggan telah melampaui harapan dengan pencapaian 240,96% dari target atau meningkat sekitar 2% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tahun 2024 volume air terjual dan produksi air sama-sama mengalami peningkatan dimana volume air terjual sebesar 256.267.801 m3, mengalami kenaikan 2,57% jika dibandingkan dengan Tahun 2023. Produksi IPAM dan Umbulan Tahun 2024 sebesar 374.224.518 m3 juga mengalami peningkatan 3,26% dibandingkan dengan Tahun 2023. Peningkatan tersebut berdampak positif pada aspek keuangan dimana Pendapatan Air dan Laba Bersih masing-masing meningkat 5,03% dan 3,44%. Sementara itu di sisi yang lain *Non-Revenue Water* (NRW) atau tingkat kehilangan air pada tahun 2024 sebesar 31,52% atau mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan adanya skala prioritas pelayanan untuk mengoptimalkan suplai air yang memenuhi Zero TDA ke pelanggan, serta jumlah kebocoran fisik yang masih cukup tinggi yang memerlukan proses revitalisasi dan rehabilitasi pipa. Langkah mitigasi yang dilakukan PDAM yaitu dengan meningkatkan akurasi pembacaan meter, pemasangan/ penggantian flowmeter produksi, penggantian meter air pelanggan yang berusia di atas 5 (lima) tahun, serta modernisasi pengukuran pemakaian air bagi pelanggan potensial.

In 2024, the number of customers has exceeded expectations by achieving 240,96% of the target or an increase of about 2% when compared to the previous year. In 2024, the volume of water sold and water production both increased where the volume of water sold amounted to 256.267.801 m3, an increase of 2,57% when compared to 2023. IPAM and Umbulan production in 2024 of 374.224.518 m3 also increased by 3,26% compared to 2023. This increase had a positive impact on the financial aspect where Water Revenue and Net Profit increased by 5,03% and 4,65% respectively. Meanwhile, on the other hand, Non-Revenue Water (NRW) or the level of water loss in 2024 was 31,52% or increased compared to the previous year. This is due to the priority scale of services to optimize the supply of water that meets Zero TDA to customers, as well as the number of physical leaks that are still quite high which requires a pipe revitalization and rehabilitation process. The mitigation measures taken by the PDAM are to improve the accuracy of meter readings, installation/replacement of production flowmeters, replacement of customer water meters over 5 (five) years old, and modernization of water usage measurement for potential customers.

Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) dan Sistem Jaminan Produk Halal

Occupational Health and Safety Management System (SMK3) and Halal Product Guarantee System

PDAM Surya Sembada menaruh perhatian penting pada implementasi prinsip Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Hal ini dibuktikan dengan sertifikasi SMK3 dan ISO 45001:2018 untuk ruang lingkup IPAM Karangpilang dan Ngagel yang merupakan standar internasional untuk Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang memberikan panduan bagi PDAM untuk mengelola risiko K3 dan meningkatkan kinerja K3 secara keseluruhan. Upaya adaptif terhadap meningkatnya kesadaran masyarakat akan produk halal, PDAM telah mendapatkan sertifikasi Sistem Jaminan Produk Halal (SJPH) pada tahun 2024. SJPH menjadi standar penting di industri halal dalam menjaga dan meningkatkan kualitas serta kehalalan produk. Melalui SJPH, PDAM tidak hanya bisa memastikan kehalalan produk airnya, tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih kuat dengan pelanggan.

PDAM Surya Sembada pays important attention to the implementation of Occupational Health and Safety (OHS) principles. This is evidenced by the ISO 45001:2018 certification for the scope of IPAM Karangpilang and Ngagel which is an international standard for Occupational Health and Safety (OHS) management systems that provides guidance for PDAMs to manage OHS risks and improve overall OHS performance. Adaptive efforts to the increasing public awareness of halal products, PDAM has obtained Halal Product Guarantee System (SJPH) certification in 2024. SJPH is an important standard in the halal industry in maintaining and improving the quality and halalness of products. Through SJPH, PDAM can not only ensure the halalness of its water products, but also build stronger trust with customers.



Tata Kelola Perusahaan

Good Corporate Governance

Tata kelola yang baik sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan keadilan tetap menjadi komitmen Kami dalam mengelola Perusahaan. Kami menyadari sepenuhnya bahwa nilai-nilai best practices pada tata kelola berperan penting untuk membangun keberlanjutan Perusahaan. Tata kelola yang baik sekaligus dapat memelihara kepercayaan dari pemangku kepentingan terhadap kinerja PDAM. Upaya PDAM dalam implementasi tata kelola mendapatkan penilaian atas penerapan Tata kelola Perusahaan tahun 2024 oleh Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan (BPKP) Jawa Timur dengan nilai 76,88 dengan predikat ”BAIK”. Selain itu juga telah dilakukan penilaian Kapabilitas Satuan Pengawasan Intern (SPI) dengan hasil yang menggembirakan yaitu ”Level 3 Dengan Catatan”.

Good governance in accordance with the principles of Good Corporate Governance (GCG), namely transparency, accountability, responsibility, independence and fairness, remains our commitment in managing the Company. We are fully aware that the values of best practices in governance play an important role in building the sustainability of the Company. Good governance can also maintain stakeholder trust in the PDAM's performance. The PDAM's efforts in implementing governance received an assessment of the implementation of Corporate Governance in 2024 by the East Java Financial and Development Supervisory Agency (BPKP) with a score of 76.88 with the predicate "GOOD". In addition, an assessment of the Internal Audit Unit (SPI) Capability has also been carried out with encouraging results, namely "Level 3 With Notes"



Kontribusi Fiskal

Fiscal Contribution

Kinerja keuangan yang positif selama Tahun 2024 juga memberikan kontribusi yang nyata pada aspek fiskal baik pada lingkup Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat. Kontribusi fiskal ini mencakup PPh 21, PPh 23, PPh 4 Ayat 2, PPh 25, PPh 29, PPN, PBB, Pajak Air Permukaan/ Air Tanah, dan Pajak/ Retribusi Daerah Lainnya. Secara keseluruhan, pada Tahun 2024 PDAM Surya Sembada memberikan kontribusi fiskal mencapai 188,481 milyar rupiah yang teralokasikan pada Pemerintah Daerah sebesar 52,317 milyar rupiah dan Pemerintah Pusat sebesar 136,165 milyar rupiah. Total kontribusi tersebut mengalami peningkatan sebesar 61,118 milyar rupiah atau 49,2% jika dibandingkan kontribusi pada tahun sebelumnya yaitu dengan perincian 2,179 milyar rupiah untuk Pemerintah Daerah dan 59,939 milyar rupiah untuk Pemerintah Pusat.

Positive financial performance during 2024 also provides a real contribution to the fiscal aspect both in the scope of the Regional Government and the Central Government. This fiscal contribution includes PPh 21, PPh 23, PPh 4 Paragraph 2, PPh 25, PPh 29, PPN, PBB, Surface Water/ Ground Water Tax, and Other Regional Taxes/ Retributions. Overall, in 2024 PDAM Surya Sembada provided a fiscal contribution of up to 188,481 billion rupiah allocated to the Regional Government of 52,317 billion rupiah and the Central Government of 136,165 billion rupiah. The total contribution increased by 61,118 billion rupiah or 49,2% compared to the contribution in the previous year, with details of 2,179 billion rupiah for Regional Government and 59,939 billion rupiah for Central Government.



Tantangan yang Dihadapi

Challenges Faced

Tantangan yang dihadapi oleh PDAM Tahun 2024 diantaranya yaitu:

1. Permasalahan dari sisi suplai dimana wilayah Surabaya Utara dengan permukiman yang padat serta lokasi pada titik terjauh layanan dan keberadaan pipa besar yg masih minim.
2. Penurunan kualitas air baku.
3. Ekspektasi pelanggan yg semakin tinggi pada kualitas layanan air.
4. Stagnasi pendapatan pasca 100% cakupan layanan.
5. Asset aging pasca 100 tahun pemasangan infrastruktur untuk pelayanan air Kota Surabaya.
6. Ekspektasi yang semakin tinggi dari Pemerintah Kota selaku pemilik untuk mendapatkan peningkatan Deviden.
7. Ekspektasi untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan seluruh jajaran PDAM Surya Sembada

Challenges faced by the PDAM in 2024 include:

1. *Problems from the supply side where the North Surabaya area with dense settlements and locations at the farthest point of service and the presence of large pipes that are still minimal.*
2. *Decrease in raw water quality.*
3. *Increasingly high customer expectations on water service quality.*
4. *Revenue stagnation post 100% service coverage.*
5. *Asset aging after 100 years of infrastructure installation for Surabaya City water service*
6. *Higher expectations from the City Government as the owner to get an increase in dividends.*
7. *Expectations to improve the welfare of employees and all levels of PDAM Surya Sembada.*



Penutup

Closing

Atas kinerja yang telah diraih pada Tahun 2024, izinkan Direksi menyampaikan ucap syukur kepada Alloh Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa dengan harapan semoga ikhtiar yang telah dilaksanakan memberikan keberkahan bagi kita semua. Selanjutnya Direksi menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada para Pemangku Kepentingan atas dukungan, kepercayaan, serta sinergitas yang terjalin selama ini. Kepada Dewan Pengawas, Direksi menyampaikan terima kasih atas arahan, nasihat dan pengawasan yang telah dilakukan. Demikian pula kepada seluruh pemangku kepentingan yang lain, baik itu pelanggan, pemasok, maupun mitra usaha lainnya, Direksi menyampaikan terima kasih atas kolaborasi yang terbina dengan baik. Kepada seluruh pegawai, izinkan Direksi menyampaikan apresiasi atas seluruh dedikasi yang telah diberikan. Semoga semangat kebersamaan di tahun 2024 ini menjadi pondasi bagi PDAM Surya Sembada untuk dapat terus tumbuh secara berkelanjutan dan memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan khususnya dalam mewujudkan aspirasi Pemerintah Kota Surabaya.

For the performance that has been achieved in 2024, let the Board of Directors express gratitude to Allah Subhanahu Wa Ta'ala, God Almighty with the hope that the efforts that have been carried out provide blessings for all of us. Furthermore, the Board of Directors would like to express its deepest gratitude to the Stakeholders for their support, trust and synergy. To the Supervisory Board, the Board of Directors expresses its gratitude for the direction, advice and supervision that has been carried out. Likewise, to all other stakeholders, be it customers, suppliers, and other business partners, the Board of Directors would like to express its gratitude for the well-fostered collaboration. To all employees, let the Board of Directors express its appreciation for all the dedication that has been given. Hopefully the spirit of togetherness in 2024 will become the foundation for PDAM Surya Sembada to continue to grow sustainably and provide added value to all stakeholders, especially in realizing the aspirations of the Surabaya City Government.

Atas nama Direksi,
Speaking for the Board Directors,



Arief Wisnu Cahyono
Direktur Utama
President Director

PROFIL DIREKSI

BOARD OF DIRECTORS PROFILE




BADA
B1
E2
CORONA VIRUS



Direktur Utama *President Director*
Arief Wisnu Cahyono
Kewarganegaraan *Citizenship*
Indonesia
Tanggal Lahir *Date of Birth*
6 April 1969 *April 6, 1969*

Dasar Hukum Penunjukan *Legal Basis of Appointment*

Diangkat sebagai Direktur Utama sejak tanggal 18 November 2021 dengan SK Walikota Surabaya No. 188.45/327/436.1.2/2021
Appointed as President Director since November 18, 2021 by Decree of the Mayor of Surabaya No. 188.45/327/436.1.2/2021

Pendidikan *Education*

- Teknik Kimia, Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya
  Chemical Engineering, Sepuluh November Institute of Technology Surabaya
- Pendidikan Ahli Manajemen Air Minum Tingkat Muda Berbasis Kompetensi, Lembaga Diklat Profesi Bidang Air Minum YP Tirta Dharma Pamsi dan Perpamsi
  Education of Competency-Based Water Management Experts at Young Level, Professional Training Institute for Drinking Water YP Tirta Dharma Pamsi and Perpamsi

Pengalaman Kerja *Work Experience*

- **2002–2011**
  Komisaris PT. Global Tri Star (Siskem Group), Jakarta
  Commissioner of PT. Global Tri Star (Siskem Group), Jakarta
- **2011–2012**
  Direktur Penjualan PT. Global Tri Star (Siskem Group), Jakarta
  Sales Director of PT. Global Tri Star (Siskem Group), Jakarta
- **2012–2014**
  Direktur Operasi PT. Siskem Aneka Indonesia, Jakarta
  Director of Operations PT. Siskem Aneka Indonesia, Jakarta
- **2014–2018**
  Direktur Pelaksana PT. YSC Indonesia, Surabaya
  Managing Director of PT. YSC Indonesia, Surabaya
- **2017–2019**
  Direktur PT. Permata Tera Daya, Surabaya
  Director of PT. Permata Tera Daya, Surabaya
- **2018–2019**
  Direktur Utama PT. Gedung Expo Wira Jatim
  President Director of PT. Gedung Expo Wira Jatim
- **2019–2021**
  Direktur PT. Loka Refractories Wira Jatim
  Director of PT. Loka Refractories Wira Jatim
- **2021–sekarang**
  Direktur Utama PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  President Director of PDAM Surya Sembada Surabaya City



Direktur Operasi *Director of Operation*
Nanang Widyatmoko
Kewarganegaraan *Citizenship*
Indonesia
Tanggal Lahir *Date of Birth*
18 Juli 1982 *July 18, 1982*

Dasar Hukum Penunjukan *Legal Basis of Appointment*

Diangkat sebagai Direktur Operasi sejak tanggal 18 November 2021 dengan SK Wali ota Surabaya No. 188.45/328/436.1.2/2021
Appointed as Director of Operationssince November 18, 2021 by Decree of the Mayor of Surabaya No. 188.45/328/436.1.2/2021

Pendidikan *Education*

- Teknik Elektro, Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya
  Electrical Engineering, Sepul

Pengalaman Kerja *Work Experience*

- **2005–2008**
  Staf Pemeliharaan Listrik PDAM Surya Sembada
  Staff for Electrical Maintenance of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2008–2009**
  Kasubsi Operator Pembangkit Listrik dan Pengendalian Lingkungan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Head of Power Generation Operator and Environmental Control Sub-section PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2009–2013**
  Kasubnit Perencanaan Pemeliharaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Head of Maintenance Planning Sub-unit PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2013–2014**
  Manajer Perencanaan Kendali Operasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Manager of Operations Control Planning PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2014–2015**
  Manajer Senior Produksi dan Distribusi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Senior Manager of Production and Distribution of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2015–2020**
  Manajer Senior Pemeliharaan Operasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Senior Manager Operational Maintenance of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2020**
  Manajer Senior Kelola Sumber Daya Manusia PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Senior Manager of Managing Human Resources of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2020–2021**
  Manajer Senior Kelola Sistem Informasi dan Aset Properti PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Senior Manager Manage Information System and Property Assets of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2021–sekarang**
  Direktur Operasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Director of Operations of PDAM Surya Sembada Surabaya City



Direktur Pelayanan *Director of Service*
Agung Pribadhi
Kewarganegaraan *Citizenship*
Indonesia
Tanggal Lahir *Date of Birth*
15 Agustus 1973 *August, 15, 1973*

Dasar Hukum Penunjukan *Legal Basis of Appointment*

Diangkat sebagai Direktur Pelayanan sejak tanggal 18 November 2021 dengan SK Walikota Surabaya No. 188.45/329/436.1.2/2021
Appointed as Director of Service since November 18, 2021 by Decree of the Mayor of Surabaya No. 188.45/329/436.1.2/2021

Pendidikan *Education*

- Ekonomi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
  Management Economics, University of 17 August 1945 Surabaya
- Magister Ekonomi Manajemen, Universitas Airlangga Surabaya
  Master of Management Economics, Airlangga University Surabaya

Pengalaman Kerja *Work Experience*

- **1998–2005**
  Staf PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Staff of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2006–2011**
  Kepala Sub Urusan Administrasi Kepegawaian PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Head of Personnel Administration Sub-Department of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2011–2012**
  Kepala Urusan Rumah Tangga PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Head of Household Affairs of PDAM Surya Sembada Surabaya City
  Kepala Urusan Pengadaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Head of Procurement Affairs of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2012–2014**
  Manajer Pengadaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Procurement Manager for PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2014–2018**
  Manajer Senior Persediaan dan Pengadaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Senior Manager of Supply and Procurement of PDAM Surya Sembada Surabaya City
  Manajer Senior Kelola Sumber Daya Manusia PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Senior Manager of Managing Human Resources of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2018–2020**
  Manajer Senior Satuan Pengawasan Internal PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Senior Manager of the Internal Monitoring Unit of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2020–2021**
  Manajer Senior Perencanaan dan Pengembangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Senior Manager of Planning and Development of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2021–sekarang**
  Direktur Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Director of Service of PDAM Surya Sembada Surabaya City



Direktur Keuangan *Director of Finance*
Achmad Prihadi
Kewarganegaraan *Citizenship*
Indonesia
Tanggal Lahir *Date of Birth*
8 Juni 1969 *July 8, 1969*

Pendidikan *Education*

- Akuntansi, Universitas Airlangga Surabaya
  Accounting, Airlangga University Surabaya
- Magister Akuntansi, Universitas Airlangga Surabaya
  Master of Accounting, Airlangga University Surabaya
- Sertifikasi SPI PPAK-STAN Jakarta
  SPI PPAK-STAN Jakarta Certification
- Sertifikasi Manajemen Akuntansi Universitas Airlangga Surabaya
  Airlangga University Surabaya Accounting Management Certification
- Sertifikasi Akuntan Publik IAPI Jakarta
  IAPI Jakarta Public Accountant Certification
- Auditor Internal Pelayanan Kesehatan Berkualitas YPIA Jakarta
  Qualified Healthcare Internal Auditor YPIA Jakarta

Pengalaman Kerja *Work Experience*

- **1995–1998**
  Auditor Kantor Akuntan Publik Deloitte
  Auditor of Deloitte Public Accounting Firm
- **1999–2003**
  Manager Keuangan Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya
  Al Irsyad Hospital Surabaya Finance Manager
- **2003–2005**
  Manager Keuangan Rumah Sakit PHC Surabaya
  PHC Hospital Surabaya Finance Manager
- **2005–2009**
  Pengawas Bidang Keuangan Rumah Sakit PHC Surabaya
  PHC Hospital Surabaya Supervisor of Finance
- **2010–2014**
  Kepala SPI Rumah Sakit PHC Surabaya
  PHC Hospital Surabaya Head of SPI
- **2010–2014**
  Komisaris PT. Persada Jasa Utama Surabaya
  Commissioner of PT. Persada Jasa Utama Surabaya
- **2013–2014**
  Staf Ahli Direksi PD Pasar Surya Surabaya
  Expert Staff to the Directors of PD Pasar Surya Surabaya
- **2016–2021**
  Dewan PengawasRSUD Dr. Koesma Tuban
  Supervisory Board of RSUD Dr. Koesma Tuban
- **2016–2023**
  Dewan Pengawas RSUD Syamrabu Bangkalan
  Supervisory Board of RSUD Syamrabu Bangkalan
- **2014–2021**
  Dewan Pengawas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Supervisory Board of PDAM Surya Sembada Surabaya City
- **2023–sekarang**
  Direktur Keuangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  Director of Finance of PDAM Surya Sembada Surabaya City

Dasar Hukum Penunjukan *Legal Basis of Appointment*

Diangkat sebagai Direktur Keuangan sejak tanggal 30 Maret 2023 dengan SK Walikota Surabaya No. 100.3.3.3/105/436.1.2/2023
Appointed as Director of Finance since March, 30, 2023 by Decree of the Mayor of Surabaya No.100.3.3.3/105/436.1.2/2023

LEMBAR PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB

RESPONSIBILITY STATEMENT SHEET

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada Tahun 2024 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Tahunan Perusahaan. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

We, the undersigned, declare that all information in the Annual Report of PDAM Surya Sembada Year 2024 has been contained in full and are fully responsible for the correctness of the contents of the Company's Annual Report. Thus this statement is made with truth.

DIREKSI
DIRECTORS

DIREKTUR UTAMA *PRESIDENT DIRECTOR*	DIREKTUR OPERASI *PRESIDENT OF OPERATIONS*	DIREKTUR PELAYANAN *PRESIDENT OF SERVICE*	DIREKTUR KEUANGAN *PRESIDENT OF FINANCE*
Arief Wisnu Cahyono	Nanang Widyatmoko	Agung Pribadhi	Achmad Prihadi

DEWANPENGAWAS
SUPERVISORY BOARD

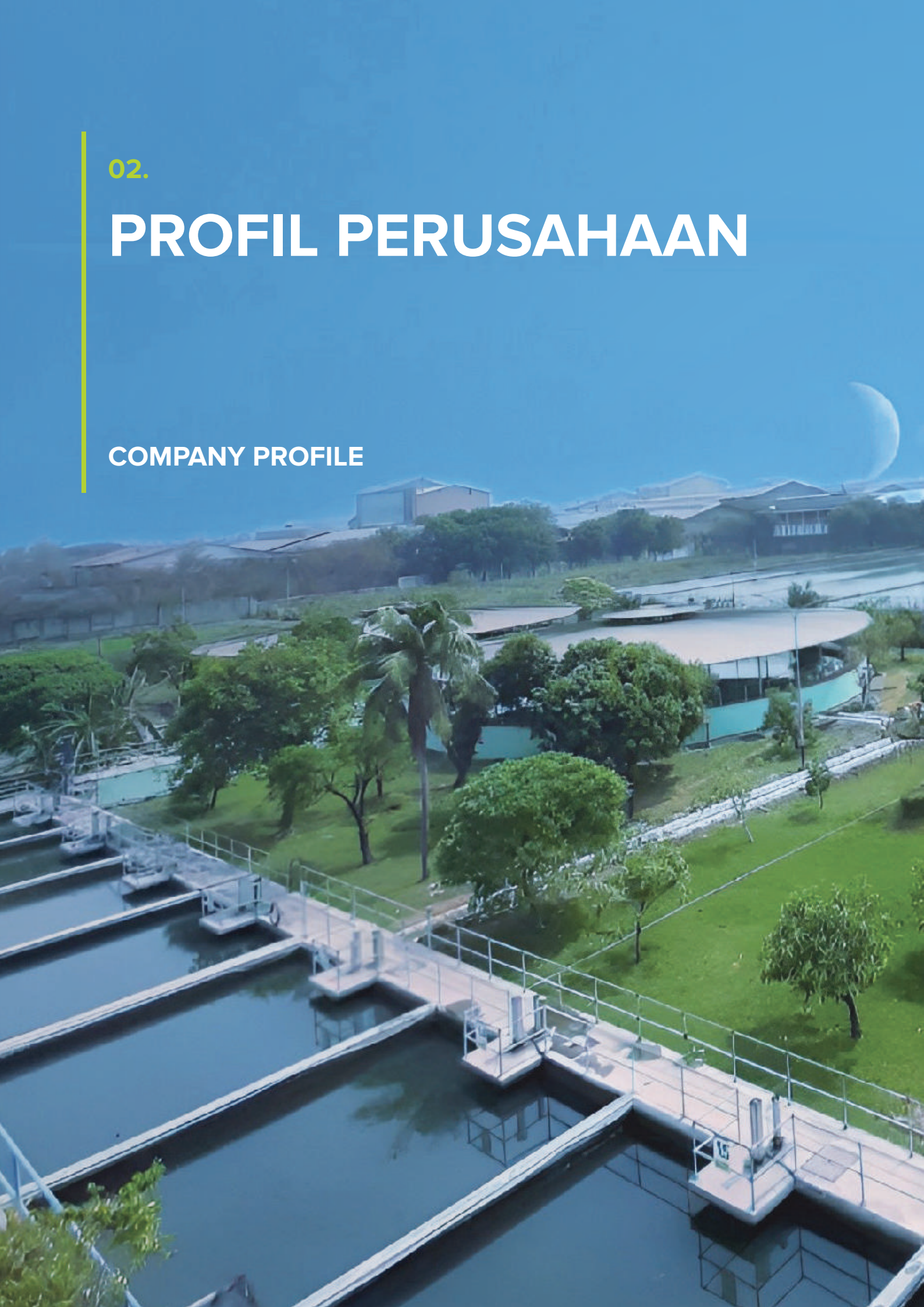
KETUA *CHAIRMAN*	SEKRETARIS *SECRETARY*	ANGGOTA *MEMBER*
Wawan Aries Widodo	Rahadyan Herwandrasto	Heru Tjaraka


PHYSICAL DISTANCING
DILARANG
DUDUK
DI SINI
PHYSICAL DISTANCING
DILARANG
DUDUK
DI SINI
A4
A5

02.

PROFIL PERUSAHAAN

COMPANY PROFILE





IDENTITAS PERUSAHAAN

COMPANY IDENTITY

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Kota Surabaya yang mempunyai bisnis utama yaitu untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayah Kota Surabaya. Pengelolaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 13 tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum. Ruang lingkup bisnis dan usaha PDAM Surya Sembada Kota Surabaya meliputi produksi, distribusi, operasional, pelayanan, serta pemeliharaan infrastruktur air bersih di wilayah Kota Surabaya. Dalam perkembangannya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki perluasan wilayah bisnis yang meliputi sebagian wilayah Kab. Pasuruan, Kab. Sidoarjo, dan Gresik.

PDAM Surya Sembada Surabaya City is one of the regional owned enterprises belonging to the Surabaya City Government which has the main business of meeting the clean water needs of the people in Surabaya City. The management of PDAM Surya Sembada Surabaya City is guided by Surabaya City Regional Regulation No. 2 of 2009 as amended by Regional Regulation of the City of Surabaya No. 13 of 2014 concerning Amendments to Surabaya City Regional Regulation No. 2 of 2009 concerning Regional Drinking Water Companies. The scope of business and business of PDAM Surya Sembada Surabaya City includes production, distribution, operation, service and maintenance of clean water infrastructure in the City of Surabaya. In its development, PDAM Surya Sembada City of Surabaya has expanded its business area covering parts of the Kab. Pasuruan, Kab. Sidoarjo, and Gresik.

Nama Perusahaan *Company Name*	PDAM Surya Sembada Kota Surabaya *PDAM Surya Sembada City of Surabaya*
Kepemilikan *Ownership*	Pemerintah Kota Surabaya *Surabaya City Government*
Struktur Perusahaan *Company Structure*	Badan Usaha Milik Daerah *Regional Owned Enterprises*
Tanggal Pendirian *Establishment Date*	24 Nopember 1976 *November 24, 1976*
Bidang Usaha *Business Fields*	Pengelolaan Air Minum *Drinking Water Management*
Alamat *Address*	Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No 2, Surabaya, 60131 *Phone : (031) 5039375, 5039676 Fax : (031) 5030100*
Instalasi Pengelolaan Air Minum (IPAM) *Drinking Water Management Installation*	**IPAM Karang Pilang** Jl. Mastrip No. 56 Karang Pilang, Surabaya, 60221. (031) 7663621, 7667723, 7663092 **IPAM Ngagel** Jl. Penjernihan No. 1 Surabaya (031) 5021675, 5027745
Situs Web *Website*	www.pdam-sby.go.id
Aplikasi *Aplication*	Customer Information System
Media Sosial *Social Media*	Twitter : @PDAMsurabaya Facebook : PDAM Surya Sembada Instagram : PDAMSuryaSembada WhatsApp : 0812-3316-666
Pusat Panggilan *Call Center*	(031) 292-6666 0800-192-6666

SEJARAH PERKEMBANGAN PERUSAHAAN

COMPANY DEVELOPMENT HISTORY

Pada awal sejarah berdirinya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan perusahaan peninggalan jaman Belanda, dimana dasar pembentukan sebagai BUMD yaitu berdasarkan:

- Peraturan Daerah No. 7 tavun 1976 tanggal 30 Maret 1976
- Disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur, tanggal 06 Nopember 1976 No. II/155/76
- Diundangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya tahun 1976 seri C pada tanggal 23 Nopember 1976 No. 4/C

At the beginning of its history, PDAM Surya Sembada City of Surabaya was a relic of the Dutch era, where the basis for establishing a BUMD was based on:

- *Regional Regulation No. 7 of 1976 dated March 30, 1976*
- *Ratified by the Decree of the Governor of East Java, November 6, 1976 No. II/155/76*
- *Promulgated in the Regional Gazette of the Municipality of the Level II Region of Surabaya in 1976 series C on November 23, 1976 No. 4/C*



JEJAK LANGKAH PERUSAHAAN

COMPANY MILESTONE

1890

Air minum Kota Surabaya pertama diambil dari sumber mata air di desa Purut, Pasuruan, diangkut dengan menggunakan kereta api

Surabaya's first drinking water was taken from a spring in the village of Purut, Pasuruan, transported by train

1901

- Pembangunan sistem penyediaan air minum mata air Pandaan oleh Carel Willem Weijs
- Pembangunan Reservoir Wonokitri (type: elevated, kapasitas: 12.000 m^3)
- Pembangunan Reservoir Krembangan (type: tower, kapasitas: 1.000 m^3)

- *Development of a drinking water supply system for Pandaan springs by Carel Willem Weijs*
- *Construction of the Wonokitri Reservoir (type: elevated, capacity: 12.000 m^3)*
- *Construction of the Krembangan Reservoir (type: tower, capacity: 1.000 m^3)*

1922

Pembangunan IPAM Ngagel I dengan kapasitas 60 liter/detik

Construction of IPAM Ngagel I with a capacity of 60 liters/second

1995

Pembangunan IPAM Kayoon dengan kapasitas terpasang 200 liter/detik

Construction of the IPAM Kayoon with an installed capacity of 200 liters/second

1996

Dimulainya pembangunan IPAM Karang Pilang II dengan kapasitas 2.000 liter/detik dengan menggunakan sumber dana dari IBRD

Commencement of construction of IPAM Karang Pilang II with a capacity of 2.000 liters/second using funding sources from IBRD

1998

Pembangunan Reservoir Putat Gede (type: tower, kapasitas: 1.000 m^3 dan type: elevated, kapasitas: 10.000 m^3)

Construction of the Putat Gede Reservoir (type: tower, capacity: 1.000 m^3 and type: elevated, capacity: 10.000 m^3)

1999

Penyelesaian pembangunan IPAM Karang Pilang II dengan kapasitas total 2.000 liter/detik

Completion of the construction of the IPAM Karang Pilang II with a total capacity of 2.000 liters/second

1959

Pembangunan IPAM Ngagel II kapasitas 1.000 liter/detik oleh F.A. Degremont (Perancis)

Construction of IPAM Ngagel II with a capacity of 1.000 liters/second by F.A. Degremont (French)

1976

Perusahaan Air Minum disahkan sebagai Perusahaan Daerah dengan Perda No. 7 tanggal 30 Maret 1976

Drinking Water Companies are legalized as Regional Companies with Regional Regulation No. 7 of March 30, 1976

1982

Pembangunan IPAM Ngagel III kapasitas 1.000 liter/detik dengan lisensi dari Neptune Microfloc (Amerika Serikat)

Construction of IPAM Ngagel III with a capacity of 1.000 liters/second with a license from Neptune Microfloc (United States of America)

1991

Pembangunan gedung kantor PDAM di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No. 2 Surabaya

Construction of the PDAM office building on street of Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 2 Surabaya

2000

- Pembangunan Reservoir Krembangan (type:ground, kapasitas: 350 m^3)
- Pembangunan Reservoir Ketegan (type: elevated, kapasitas: 2.000 m^3)
- *Construction of the Krembangan Reservoir (type: ground, capacity: 350 m^3)*
- *Construction of the Ketegan Reservoir (type: elevated, capacity: 2.000 m^3)*

2009

Perubahan nama Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009

Change of name of Regional Drinking Water Company Surya Sembada City of Surabaya based on Regional Regulation Number 2 of 2009

2010

Pengoperasian IPAM Karang Pilang III dengan kapasitas 2.000 liter/detik

Operation of IPAM Karang Pilang III with a capacity of 2.000 liters/second

2013

Penerapan sistem pembayaran rekening secara online di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Application of an online account payment system at PDAM Surya Sembada Surabaya City

2016

Pembangunan IPAM Kayoon dengan kapasitas terpasang 200 liter/detik

Construction of the IPAM Kayoon with an installed capacity of 200 liters/second

2017

- Pembangunan Reservoir Pradah, dan Osowilangun (kapasitas: 1.000 m^3)
- Pembangunan Reservoir Putat Gede (type: elevated, kapasitas: 5.000 m^3)
- Pembangunan Reservoir Krembangan (type: ground, kapasitas: 2.000 m^3)
- Pembangunan Reservoir Sumberejo (type: ground, kapasitas: 9 m^3)
- *Construction of the Pradah, and Osowilangun Reservoirs (capacity: 1.000 m^3)*
- *Construction of the Putat Gede Reservoir (type: elevated, capacity: 5.000 m^3)*
- *Construction of the Krembangan Reservoir (type: ground, capacity: 2.000 m^3)*
- *Construction of the Sumberejo Reservoir (type: ground, capacity: 9 m^3)*

2018

- Pembangunan Reservoir Putat Gede (type: elevated, kapasitas: 5.000 m^3)
- Pembangunan Reservoir Ketegan (type: elevated, kapasitas: 9.500 m^3)
- Pembangunan Reservoir Made (type: elevated, kapasitas: 250 m^3)
- Pembangunan Reservoir Pegirian (type: elevated, kapasitas: 250 m^3)
- *Construction of the Putat Gede Reservoir (type: elevated, capacity: 5.000 m^3)*
- *Construction of the Ketegan Reservoir (type: elevated, capacity: 9.500 m^3)*
- *Construction of Made Reservoir (type: elevated, capacity: 250 m^3)*
- *Construction of Pegirian Reservoir (type: elevated, capacity: 250 m^3)*

2021

Penambahan suplai air curah SPAM Umbulan terus dilakukan hingga tahun 2021 mencapai 500 liter per detik

The addition of SPAM Umbulan bulk water supply continues until 2021 to reach 500 liters per second

2022

- PDAM mendapatkan suplai air dari SPAM Umbulan sebesar 100% yaitu mencapai 750 liter/detik
- Peluncuran fitur baru pada aplikasi *Customer Information System* (CIS) PDAM Surya Sembada
- *PDAM gets a 100% water supply from Umbulan SPAM, reaching 750 liters/second*
- *Launching of new features in PDAM Surya Sembada's Customer Information System (CIS) application*

2019

- Pembangunan Reservoir Kedung Cowek (type: elevated, kapasitas: 250 m3)
- Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel dan Karang Pilang sebesar 1.621 liter/detik, dari 9.934 liter/detik (Tahun 2016) menjadi 11.555 liter/detik
- Awal penerapan sistem pemasangan baru jaringan secara digital
- Pembangunan *Open Space* di kantor pusat PDAM untuk pelayanan pelanggan

- *Construction of the Kedung Cowek Reservoir (type: elevated, capacity: 250 m3)*
- *Increased capacity of IPAM Ngagel and Karang Pilang by 1.621 liters/second, from 9.934 liters/second (2016) to 11.555 liters/second*
- *The beginning of the implementation of a new digital network installation system*
- *Construction of Open Space at PDAM head office for customer service*

2020

- SPAM Umbulan yang mulai dioperasikan oleh PT. Air Bersih Jatim (Perseroda) berpotensi menambah suplai air PDAM Surya Sembada sebesar 750 liter per detik yang akan masuk secara bertahap. Lokasi penerimaan air curah umbulan ini berada di 3 (tiga) offtake, yaitu Alas Malang, Ketegan, dan Putat Gede. Untuk tahun 2020 suplai air curah yang diterima di offtake Ketegan rata-rata 75 liter per detik
- Peresmian ZAMP Ngagel
- Pengoperasian SOCC (*Service Operation Command Center*)

- *SPAM Umbulan, which began to be operated by PT Jatim Clean Water (Perseroda), has the potential to increase PDAM Surya Sembada's water supply by 750 liters per second which will enter gradually. The location of the umbulan bulk water intake is in 3 (three) offtakes, namely Alas Malang, Ketegan, and Putat Gede. For 2020, the bulk water supply received at the Ketegan offtake averages 75 liters per second*
- *ZAMP Ngagel inauguration*
- *Operation of SOCC (Service Operation Command Center)*

2023

- Pembangunan Reservoir Mbah Ratu dengan kapasitas 1.800 meter kubik yang dilengkapi dengan 3 unit pompa dengan total kapasitas distribusi 900 liter/detik untuk menambah tekanan distribusi air ke pelanggan di wilayah Surabaya Utara
- Pembangunan Rumah Pompa Air Baku Tambahan IPAM Karangpilang yang memiliki 4 unit pompa dengan total kapasitas 1.600 liter/detik untuk menjaga kehandalan seluruh unit IPAM Karangpilang I, II, dan III
- Pekerjaan Rehabilitasi Jaringan Pipa sepanjang 142 kilometer untuk menggantikan pipa tersier diameter kecil (di bawah 100 mm), pipa yang sering bocor, pipa yang sudah tidak mampu memenuhi kebutuhan layanan, pipa di lokasi yang sulit untuk pemeliharaan, dan pipa tua dengan usia lebih dari 50 tahun

- *Construction of Mbah Ratu Reservoir with a capacity of 1.800 cubic meters equipped with 3 pump units with a total distribution capacity of 900 liters/second to increase water distribution pressure to customers in the North Surabaya area*
- *Construction of Additional Raw Water Pump House for IPAM Karangpilang which has 4 pump units with a total capacity of 1.600 liters/second to maintain the reliability of all IPAM Karangpilang I, II, and III units*
- *Rehabilitation of 142 kilometers of pipeline network to replace small diameter tertiary pipes (below 100 mm), pipes that often leak, pipes that are no longer able to meet service needs, pipes in locations that are difficult to maintain, and old pipes with an age of more than 50 years*

2024

- Pembangunan Reservoir Mbah Ratu II dengan kapasitas 1.900 meter kubik yang dilengkapi dengan 2 unit pompa dengan kapasitas distribusi masing-masing mencapai 400 liter/detik
- Pembangunan Rumah Pompa Putat Gede III yang dilengkapi dengan 2 unit pompa dengan kapasitas masing-masing 375 liter/detik, serta 1 unit pompa dengan kapasitas 600 liter/ detik
- Pekerjaan Rehabilitasi Jaringan Pipa sepanjang 52,82 kilometer
- Pengadaan Pembangunan IPAM Karangpilang IV kapasitas 1000 liter/detik

- *Construction of Mbah Ratu II Reservoir with a capacity of 1,900 cubic meters equipped with 2 pump units with a distribution capacity of 400 liters/second each.*
- *Construction of Putat Gede III Pump House equipped with 2 pump units with a capacity of 375 liters/second each, as well as 1 pump unit with a capacity of 600 liters / second*
- *Bidding process for the construction of IPAM Karang Pilang IV*
- *Rehabilitation of 52,82 kilometers of pipeline network*
- *Procurement of IPAM Karangpilang IV Construction with a capacity 0f 1000 liters/second*



VISI DAN MISI

VISION AND MISSION

Visi *Vision*

Menjadi Perusahaan Air Minum Modern

Becoming a Modern Drinking Water Company

Misi *Mision*

1. Memastikan pengelolaan keuangan yang transparan untuk kesejahteraan masyarakat
   Ensuring transparent financial management for the welfare of societ
2. Membangun masyarakat yang bijak dalam penggunaan air
   Build a society that is wise in the use of water
3. Menyediakan air minum yang efisien dan berkelanjutan
   Providing efficient and sustainable drinking water
4. Membangun lingkungan kerja yang memprioritaskan integritas dan prestasi
   Building a work environment that prioritizes integrity and achievement

BUDAYA KERJA

WORK CULTURE

Untuk menjaga citra PDAM Surya Sembada di mata masyarakat, maka diperlukan standar perilaku kerja yang pelaksanaannya ditetapkan dengan Keputusan Direksi Nomor 229 Tahun 2023 tentang **Budaya Kerja Hebat** (Humanis, Efektif-Efisien, Beradab, Akuntabel, dan Transparan)

*To maintain the image of PDAM Surya Sembada in society, work behavior standards are needed, the implementation of which is determined by Directors' Decree Number 229 of 2023 concerning **Hebat Work Culture** (Humanist, Effective-Efficient, Civilized, Accountable and Transparent)*

Humanis

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan

- Memiliki sikap empati pada setiap orang
- Membangun hubungan yang baik dengan setiap orang
- Memberikan apresiasi atas kontribusi seseorang
- Mengedepankan dan menindaklanjuti setiap keluhan serta saran dengan cepat dan tepat
- Membangun lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif

Humanist

Uphold human values

- *Have an empathetic attitude towards everyone*
- *Build a good relationship with everyone*
- *Giving appreciation for one's contribution*
- *Prioritize and follow up on any complaints and suggestions quickly and precisely*
- *Build a comfortable and conducive working environment*

Efektif-Efisien

Bertindak secara hemat, cermat, dan tepat

- Bekerja dengan perencanaan yang tepat
- Menguasai prosedur kerja yang berlaku
- Memanfaatkan sumber daya dengan tepat guna
- Mengoptimalkan pengetahuan dan kompetensi diri
- Melakukan evaluasi dan perbaikan proses kerja secara berkala

Effective-Efficient

Act economically, carefully and precisely

- *Work with proper planning*
- *Mastering applicable work procedures*
- *Utilize resources appropriately*
- *Optimize personal knowledge and competence*
- *Regularly evaluate and improve work processes*

Beradab

Berperilaku sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku

- Membiasakan senyum, sapa, dan salam
- Bertutur kata dengan bahasa yang sopan dan santun
- Membiasakan mengucap maaf, tolong, dan terima kasih
- Berusaha menjaga kebersihan lingkungan, dan tidak merusaknya
- Menaati hukum dan peraturan yang berlaku dalam setiap situasi

Civilized

Behave in accordance with prevailing norms and values

- *Familiarize smiles, greetings, and salutations*
- *Speak with polite and courteous language*
- *Get used to saying sorry, please and thank you*
- *Try to keep the environment clean, and not damage it*
- *Comply with applicable laws and regulations in every situation*

Akuntabel

Bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

- Menepati janji dan berkomitmen dengan setiap keputusan yang dibuat
- Dapat diandalkan dan menyelesaikan tugas dengan penuh tanggung jawab
- Menjaga kerahasiaan data, dokumen, ataupun informasi penting organisasi
- Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan
- Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi dan melakukan langkah-langkah perbaikan

Accountable

Responsible for completing assigned tasks

- *Keep promises and be committed to every decision made*
- *Reliable and complete tasks with full responsibility*
- *Maintain the confidentiality of data, documents, or important information of the organization*
- *Not abusing the authority of the position*
- *Dare to admit mistakes, be willing to accept consequences and take corrective measures*

Transparan

Keterbukaan pemberian informasi secara berjenjang dan bertanggung jawab

- Melakukan komunikasi yang efektif
- Berbicara sesuai fakta dan bertindak jujur
- Terbuka dalam memberi dan menerima masukan
- Memberi kesempatan kepada semua pihak untuk berkontribusi
- Mempermudah akses warga mendapatkan informasi tentang PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Transparent

Openness in providing information in a tiered and responsible manner

- *Conduct effective communication*
- *Speak the facts and act honestly*
- *Open to giving and receiving feedback*
- *Provide opportunities for all parties to contribute*
- *Make it easier for citizens to get information about PDAM Surya Sembada Surabaya City*



SUMBER AIR BAKU DAN KAPASITAS PRODUKSI

RAW WATER SOURCES AND WATER PRODUCTION CAPACITY

Sumber air baku PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu sebagai berikut:

- Air Permukaan dari Kali Surabaya yang diolah di Instalasi Pengolahan Air Minum Ngagel dan Karang Pilang sebanyak **340,91 juta m³**
- 17 mata air yang terdapat di daerah Pasuruan dengan kapasitas **9,10 juta m³**
- Suplai air curah SPAM Umbulan mencapai **24,23 juta m³**

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki 6 instalasi pengolahan air yaitu IPAM Ngagel I, IPAM Ngagel II, IPAM Ngagel III, IPAM Karang Pilang I, IPAM Karang Pilang II, dan IPAM Karang Pilang III, sumber air dan air curah Umbulan yang berlokasi di daerah Pasuruan

The raw water sources of PDAM Surya Sembada Surabaya City are as follows:

- *Surface water from Surabaya River that is treated at the Ngagel and Karang Pilang Drinking Water Treatment Plants is 340,91 million m³*
- *17 springs located in the Pasuruan area with a capacity of 9,10 million m³*
- *SPAM Umbulan bulk water supply reaches 24,23 million m³*

PDAM Surya Sembada Surabaya City has 6 water treatment plants namely IPAM Ngagel I, IPAM Ngagel II, IPAM Ngagel III, IPAM Karang Pilang I, IPAM Karang Pilang II, and IPAM Karang Pilang III, water sources and bulk water Umbulan located in Pasuruan area

IPAM Ngagel I *IPAM Ngagel I*	1.800	liter/detik *liters/second*
IPAM Ngagel II *IPAM Ngagel II*	1.000	liter/detik *liters/second*
IPAM Ngagel III *IPAM Ngagel III*	1.750	liter/detik *liters/second*
IPAM Karang Pilang I *IPAM Karang Pilang I*	1.450	liter/detik *liters/second*
IPAM Karang Pilang II *IPAM Karang Pilang II*	2.500	liter/detik *liters/second*
IPAM Karang Pilang III *IPAM Karang Pilang III*	2.000	liter/detik *liters/second*
Sumber Air *Water Sources*	156	liter/detik *liters/second*
Air Curah Umbulan *Bulk Water Umbulan*	750	liter/detik *liters/second*

Kapasitas produksi air secara keseluruhan dari enam instalasi dan sumber air yaitu sebesar
The overall water production capacity of the six installations and water sources is

	11.406	liter/detik *liters/second*

Instalasi Plants

IPAM Karang Pilang
Jl. Raya Mastrip, Warugunung No. 56A, Karang Pilang Surabaya
IPAM Ngagel
Jl. Penjernihan No. 1 Surabaya

DISTRIBUSI AIR

WATER DISTRIBUTIONS

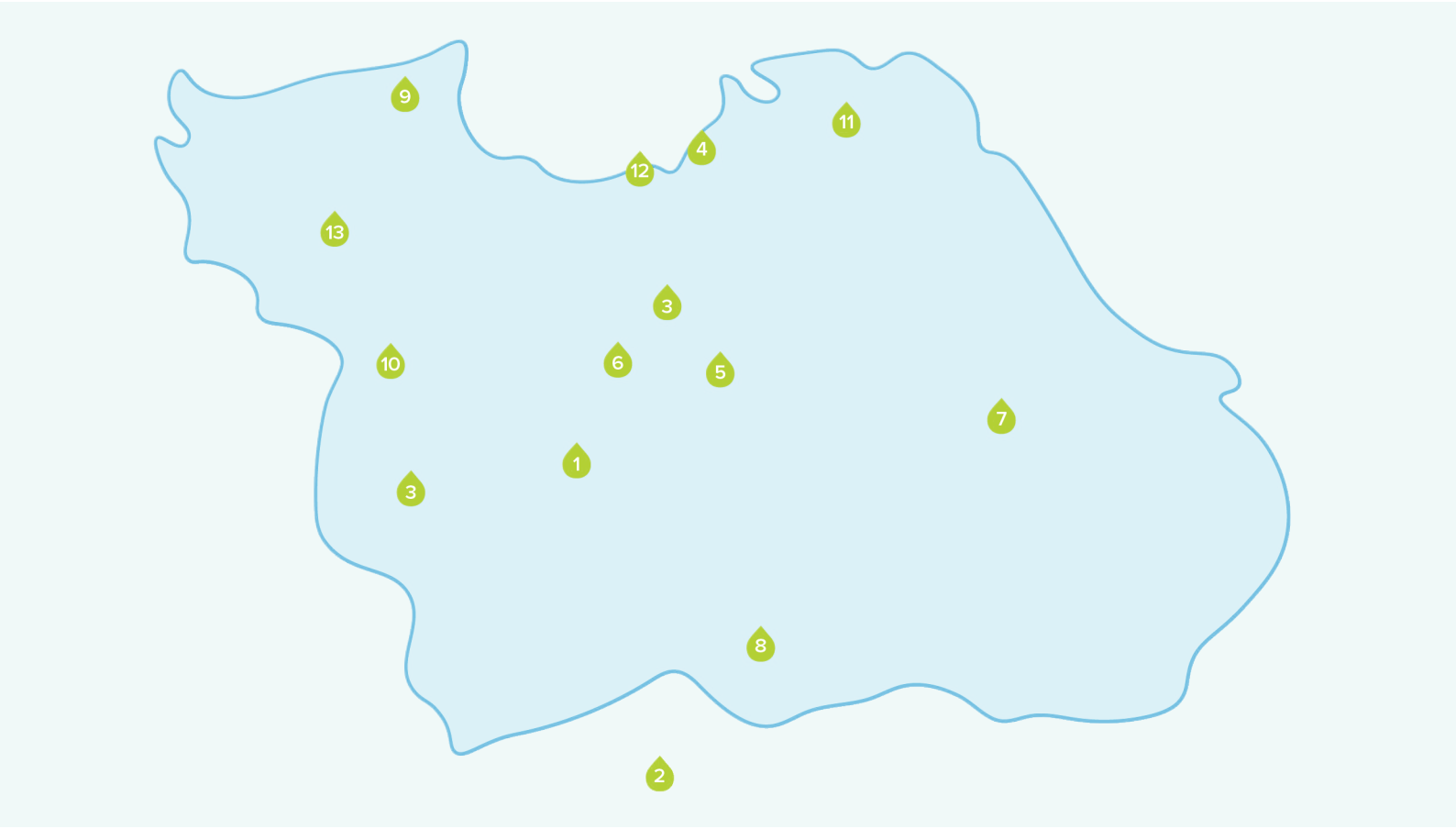
PDAM Surya Sembada mendistribusikan air ke seluruh wilayah kota Surabaya dan sebagian wilayah di sekitarnya (Pasuruan, Sidoarjo dan Gresik). Sistem distribusi di wilayah Kota Surabaya dibagi dalam 6 zona yaitu 5 zona untuk wilayah Kota Surabaya, dan 1 zona untuk wilayah di luar Kota Surabaya. Kelima zona di wilayah Kota Surabaya selanjutnya dibagi menjadi 148 sub-zona distribusi.

PDAM Surya Sembada menggunakan jaringan perpipaan sepanjang 6.432,28 km yang terbagi menjadi 3 jaringan pipa yaitu pipa primer sepanjang 147,23 km, pipa sekunder sepanjang 915,09 km dan pipa tersier sepanjang 5.354,33 km. Selain itu distribusi air juga didukung dengan 26 reservoir, 2 pompa booster dan 5 pompa cluster. Secara keseluruhan PDAM memiliki reservoir pelayanan dengan kapasitas sebesar 98.173 m^3.

text PDAM Surya Sembada distributes water throughout the city of Surabaya and parts of its surroundings (Pasuruan, Sidoarjo and Gresik). The distribution system in Surabaya City area is divided into 6 zones, 5 zones for Surabaya City area, and 1 zone for areas outside Surabaya City. The five zones in Surabaya City area are further divided into 148 distribution sub-zones.

PDAM Surya Sembada uses a pipeline network of 6,432.28 km which is divided into 3 pipelines, namely primary pipeline along 147.23 km, secondary pipeline along 915,09 km and tertiary pipeline along 5.354,33 km. In addition, water distribution is also supported by 26 reservoirs, 2 booster pump and 5 cluster pumps. Overall the PDAM has service reservoirs with a capacity of 98.173 m^3.





Rumah Pompa Pump House

1. **Pradah**
   Jl. Raya Pradah No. 72, Dukuh Pakis, Surabaya
2. **Ketegan**
   Jl. Suningrat, Taman, Sidoarjo
3. **Pakuwon**
   Perumahan Grand Pakuwon, Kandangan, Surabaya
4. **Krembangan**
   Jl. Krembangan Makam No. 6, Krembangan
5. **Wonokitri**
   Jl. Pakis Tirtosari, Pakis, Surabaya
6. **Putat Gede**
   Jl. Bukit Darmo Golf, Putat Gede, Sukomanunggal, Surabaya
7. **Keputih**
   Jl. Arif Rahman Hakim No. 193, Sukolilo, Surabaya
8. **Menanggal**
   Jl. Raya Menanggal No. 21, Menanggal, Surabaya
9. **Osowilangon**
   Jl. Tambak Osowilangon, Benowo
10. **Made Lakarsantri**
    Jl. Raya Made, Made, Sambikerep, Surabaya
11. **Pegirian**
    Jl. Pegirian, Sidotopo, Semampir, Surabaya
12. **Mbah Ratu I dan II**
    Jl. Gresik No.51
13. **Sumber Air Umbulan** *Umbulan Water Source*
    Winangan, Pasuruan

PELAYANAN PELANGGAN

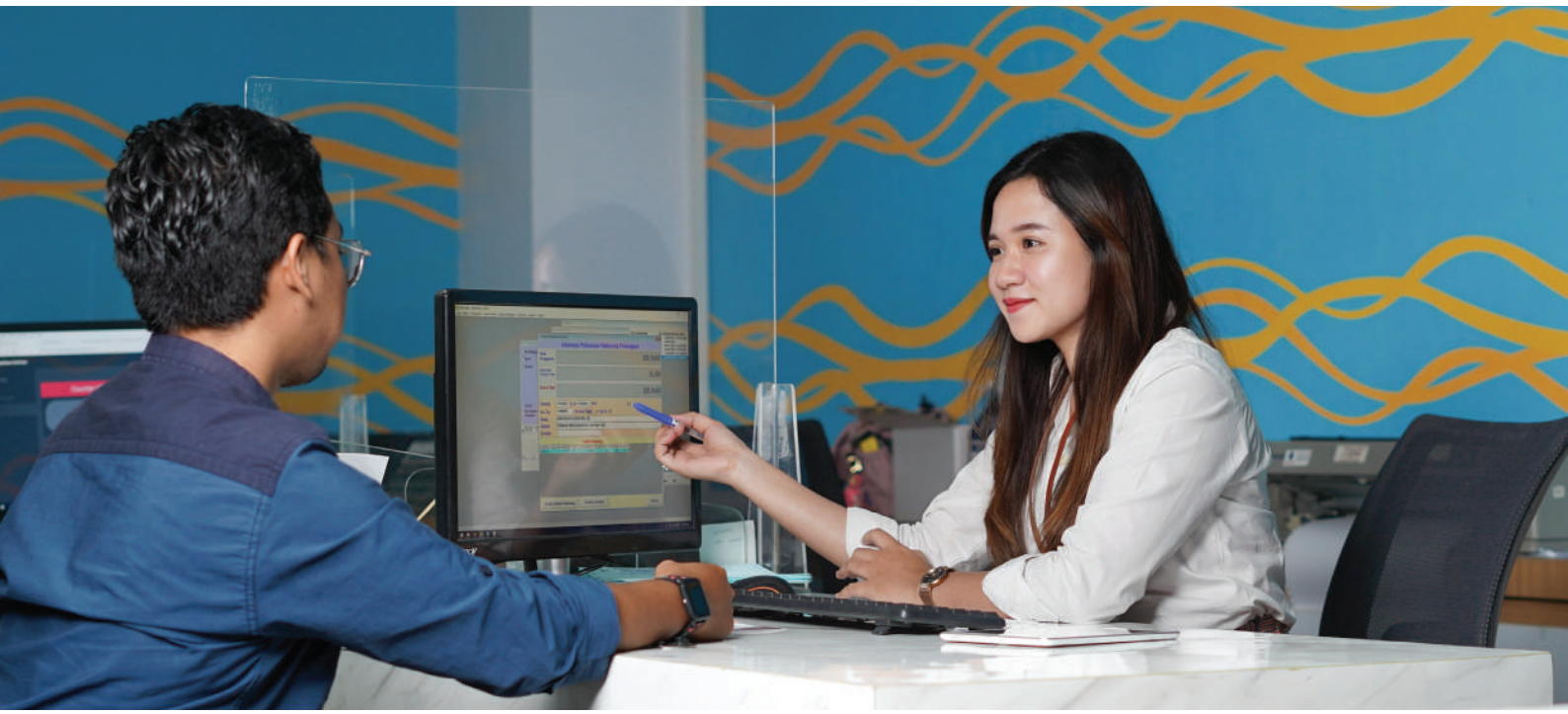
CUSTOMER SERVICE

PDAM mengedepankan fitur yang inovatif berkaitan dengan pemasangan sambungan baru, pembayaran rekening, penyelesaian keluhan, dan pemberian informasi terkait air bersih untuk memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan pelanggan dan citra positif dari PDAM. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki prinsip bahwa pelayanan unggul kepada pelanggan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah, melainkan juga menciptakan pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi pelanggan. PDAM memandang bahwa kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan air seiring dengan pertumbuhan jumlah pelanggan serta misi PDAM dalam memberikan pelayanan yang berkelanjutan.

PDAM prioritizes innovative features related to new connection installation, account payment, complaint resolution, and provision of water-related information to provide the best service for customer satisfaction and a positive image of PDAM. Services provided by PDAM Surya Sembada Surabaya City have the principle that superior service to customers does not only focus on solving problems, but also creating satisfying and memorable experiences for customers. PDAM considers that the quality of service must be continuously improved to ensure the fulfillment of water needs in line with the growth in the number of customers and the PDAM's mission to provide sustainable services.

Akses *call center* bebas pulsa, media sosial, Whats Up Enterprise, serta aplikasi berbasis teknologi informasi yaitu *Customer Information System* (CIS) diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang paripurna. Pelanggan bahkan dapat menyampaikan keluhan secara langsung melalui customer service mulai hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Layanan yang variatif tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan.

Access to toll-free call centers, social media, Whats Up Enterprise, and information technology-based applications, namely the Customer Information System (CIS), are expected to increase the ease for customers to get complete service. Customers can even submit complaints directly through customer service from Monday to Saturday. These varied services are expected to provide convenience for customers so that customer satisfaction can continue to be improved.



LABORATORIUM

LABORATORY



Sarana dan prasarana PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga dilengkapi dengan 3 laboratorium yang kegiatannya telah berbasis ISO/IEC 17025: 2017. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga telah membuka layanan Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi untuk pelanggan dan masyarakat.

PDAM Surya Sembada Surabaya City's facilities and infrastructure are also equipped with 3 laboratories whose activities are based on ISO / IEC 17025: 2017. PDAM Surya Sembada Surabaya City has also opened a Testing and Calibration Laboratory service for customers and the community

- **Laboratorium Pengujian Mikrobiologi dan Fisika**
  Microbiology and Physics Testing Laboratory
  Jl. Penjernihan No. 1, Surabaya

- **Laboratorium Pengujian Kimia**
  Chemical Testing Laboratory
  Jl. Mastrip 56A, Karang Pilang, Surabaya

- **Laboratorium Kalibrasi dan Meter**
  Calibration and Meter Laboratory
  Jl. Mayjend. Prof. Dr. Moestopo No. 2, Surabaya.

AKSES INFORMASI

INFORMATION ACCESS

Kantor Pusat *Head Office*

Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
Secretariat and Public Relations of PDAM Surya Sembada Surabaya City
Jl. Mayjend.Prof.Dr.Moestopo No. 2, Surabaya

Telp : (031) 503 9373, 503 9676
Fax : (031) 503 0100
Email : humas@pdam-sby.go.id
Web : www.pdam-sby.go.id
Customer Information System

Instalasi Pengolahan Air Minum *Drinking water treatment plant*

- **IPAM Karang Pilang**
  Jl. Mastrip No. 56 Karang Pilang, Surabaya, 60221
  Telp : (031) 7663621, 7667723, 7663092
- **IPAM Ngagel**
  Jl. Penjernihan No. 1 Surabaya
  Telp : (031) 5021675, 502774



LAYANAN MOBILE APPLICATION

MOBILE APPLICATION SERVICE

Aplikasi CIS





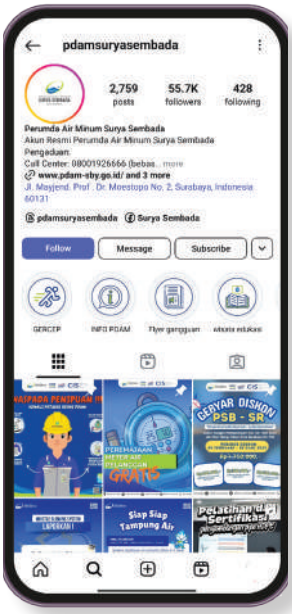
CIS
Customer Information System

Unduh aplikasi **CIS PAM Surabaya** di:

GET IT ON Google Play

Download on the App Store

Instagram



Facebook



Website



SERTIFIKASI

CERTIFICATION

Strategi internal PDAM yang berfokus pada penguatan sistem manajemen dan bisnis proses perusahaan diwujudkan dengan pencapaian sertifikasi ISO. Lebih lanjut, sertifikasi ini merupakan bentuk komitmen PDAM agar dapat kompetitif serta menjamin kinerja terbaik berstandar internasional.

The PDAM's internal strategy that focuses on strengthening the company's management system and business processes is realized by achieving ISO certification. Furthermore, this certification is a form of PDAM's commitment to be competitive and ensure the best performance with international standards.





SERTIFIKAT HALAL

Sistem Jaminan Produk Halal
(Ruang lingkup Jasa Pengolahan Air Bersih IPAM Ngagel dan IPAM Karang pilang)

Halal Product Assurance System
(Scope of Water Treatment Services IPAM Karang Pilang and IPAM Ngagel)

ISO 55001:2014

Sistem Manajemen Aset
(Ruang lingkup Produksi IPAM Karang Pilang dan IPAM Ngagel)

Asset Management System
(Scope of IPAM Karang Pilang and IPAM Ngagel)


IDSurvey

CERTIFICATE

Certificate No. AMS 00002

SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Graha Sucofindo 8th Floor - Jl. Raya Pasar Minggu Kav. 34 Jakarta 12780
Phone : +62-21-7993966 ext. 1021; Fax : +62-21-7987019 / 7987029; Email : cs.sics@sucofindo.co.id

Menyatakan bahwa
Certify that

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
Head Office : Jalan Prof. Dr. Moestopo No. 2, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60131, Indonesia
IPAM Karang Pilang : Jl. Raya Mastrip, Warugunung no. 56A, Karang Pilang, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
IPAM Ngagel : Jl. Ngagel Tirto V no. 56, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

telah menerapkan sistem manajemen aset yang memenuhi
has implemented asset management system that comply with

SNI ISO 55001:2014
Sistem Manajemen Aset-Persyaratan
Asset Management Systems-Requirements

Ruang lingkup sertifikasi :
The scope of certification :

Produksi IPAM Karang Pilang dan IPAM Ngagel.

Sertifikat ini berlaku dengan ketentuan bahwa organisasi selalu memenuhi kriteria sebagaimana ditetapkan oleh SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES
This certificate is valid provided that the organization continues to meet the criteria as laid down by SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Dian Indrawaty
Vice President

Sertifikat ini berlaku dari 03/01/2025 sampai 02/01/2028
This certificate is valid from 2025/01/03 until 2028/01/02

01-Rev.00

5120907



IDSurvey

CERTIFICATE

Certificate No. SAB 00185

SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Menyatakan bahwa
Certify that

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
Jalan Prof. Dr. Moestopo No. 2, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60131, Indonesia

telah menerapkan sistem manajemen anti penyuapan memenuhi
has implemented anti-bribery management system that comply with

SNI ISO 37001:2016
Sistem Manajemen Anti Penyuapan
Anti-Bribery Management System

Ruang lingkup sertifikasi :
The scope of certification :

Pelayanan Pelanggan, Produksi dan Distribusi.

Sertifikat ini berlaku dengan ketentuan bahwa organisasi selalu memenuhi kriteria sebagaimana ditetapkan oleh SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES
This certificate is valid provided that the organization continues to meet the criteria as laid down by SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Dian Indrawaty
Vice President

Sertifikat ini berlaku dari 03/01/2025 sampai 02/01/2028
This certificate is valid from 2025/01/03 until 2028/01/02

01-Rev.00

ISO 37001:2016

Sistem Manajemen Anti Penyuapan (Ruang lingkup Pelayanan Pelanggan, Produksi, dan Distribusi)

Anti-Bribery Management System (Scope of Customer Service, Production, and Distribution)

ISO 27001:2022

Sistem Manajemen Keamanan Informasi (Ruang lingkup Infrastruktur Pusat Data, Catat Meter Berbasis Cloud dan Aplikasi *E-Procurement*)

Information Security Management Systems (Scope of Data Center Infrastructure, Cloud-based Meter Record and E-Procurement Application)



IDSurvey

CERTIFICATE

Certificate No. ISMS 00038

SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Menyatakan bahwa
Certify that

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
Jalan Prof. Dr. Moestopo No. 2, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60131, Indonesia

telah menerapkan sistem manajemen keamanan informasi yang memenuhi
has implemented information security management system that comply with

SNI ISO/IEC 27001:2022
Information Security Management Systems-Requirements
Persyaratan-Sistem Manajemen Keamanan Informasi

Ruang lingkup sertifikasi :
The scope of certification :

Infrastruktur Pusat Data, Catat Meter Berbasis Cloud dan Aplikasi E-Procurement Application Based on Statement of the Applicability (SoA) No. MM-25 Date 1 Desember 2023

Sertifikat ini berlaku dengan ketentuan bahwa organisasi selalu memenuhi kriteria sebagaimana ditetapkan oleh SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES
This certificate is valid provided that the organization continues to meet the criteria as laid down by SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Dian Indrawaty
Vice President

Sertifikat ini berlaku dari 03/01/2025 sampai 02/01/2028
This certificate is valid from 2025/01/03 until 2028/01/02

01-Rev.00


IDSurvey

CERTIFICATE

Certificate No. QSC 02173

SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES
Graha Sucofindo B1 Floor - Jl. Raya Pasar Minggu Kav. 34 Jakarta 12780
Phone : +62-21-7983666 ext. 1021; Fax : +62-21-7987015 / 7987029; Email : cs.sics@sucofindo.co.id

Menyatakan bahwa
Certify that

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
Head Office : Jalan Prof. Dr. Moestopo No. 2, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60131, Indonesia
IPAM Karang Pilang : Jl. Raya Mastrip, Warugunung no. 56A, Karang Pilang, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
IPAM Ngagel : Jl. Ngagel Tirto V no. 56, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

telah menerapkan sistem manajemen mutu yang memenuhi
has implemented quality management system that comply with

SNI ISO 9001:2015
Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan
Quality Management Systems - Requirements

Ruang lingkup sertifikasi :
The scope of certification :

Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum (All location)
SECTOR CODE : 27

Sertifikat ini berlaku dengan ketentuan bahwa organisasi selalu memenuhi kriteria sebagaimana ditetapkan oleh SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES
This certificate is valid provided that the organization continues to meet the criteria as laid down by SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Dian Indrawaty
Vice President

IAF KAN

Sertifikat ini berlaku dari 03/01/2025 sampai 02/01/2028
This certificate is valid from 2025/01/03 until 2028/01/02

01-Rev.00

ISO 9001:2015

Sistem Manajemen Mutu
(Ruang lingkup Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum)

Quality Management Systems
(Scope of Water Supply and Management)

ISO 45001:2018

Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja
(Ruang lingkup Pengolahan Air, Pemeliharaan Produksi, Laboratorium Air, Gudang IPAM PDAM Surya Sembada)

Occupational Health and Safety Management System
(Scope of Water Treatment, Production Maintenance, Water Laboratory, Warehouse IPAM PDAM Surya Sembada)


IDSurvey

CERTIFICATE

Certificate No. OHS 00292

SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES
Graha Sucofindo B1 Floor - Jl. Raya Pasar Minggu Kav. 34 Jakarta 12780
Phone : +62-21-7983666 ext. 1021; Fax : +62-21-7987015 / 7987029; Email : cs.sics@sucofindo.co.id

Menyatakan bahwa
Certify that

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
Head Office : Jalan Prof. Dr. Moestopo No. 2, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60131, Indonesia
IPAM Karang Pilang : Jl. Raya Mastrip, Warugunung no. 56A, Karang Pilang, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
IPAM Ngagel : Jl. Ngagel Tirto V no. 56, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

telah menerapkan sistem manajemen kesehatan & keselamatan kerja yang memenuhi
has implemented occupational health and safety management system that comply with

SNI ISO 45001:2018
Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja - Persyaratan dengan panduan penggunaan
Occupational Health and Safety Management System - Requirements with guidance for use

Ruang lingkup sertifikasi :
The scope of certification :

Pengolahan Air, Pemeliharaan Produksi, Laboratorium Air, Gudang IPAM PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
SECTOR CODE : 27

Sertifikat ini berlaku dengan ketentuan bahwa organisasi selalu memenuhi kriteria sebagaimana ditetapkan oleh SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES
This certificate is valid provided that the organization continues to meet the criteria as laid down by SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Dian Indrawaty
Vice President

IAF KAN

Sertifikat ini berlaku dari 18/03/2025 sampai 17/03/2028
This certificate is valid from 2025/03/18 until 2028/03/17

01-Rev.00

5225518



ISO 17025:2017 LP 552 IDN

Persyaratan Umum Untuk Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi
(Ruang lingkup Laboratorium Penguji)

General Requirements for Competency of Testing Laboratories and Calibration Laboratories
(Scope of Testing Laboratory)

ISO 17025:2017 LK 244 IDN

Persyaratan Umum Untuk Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi
(Ruang lingkup Laboratorium Kalibrasi)

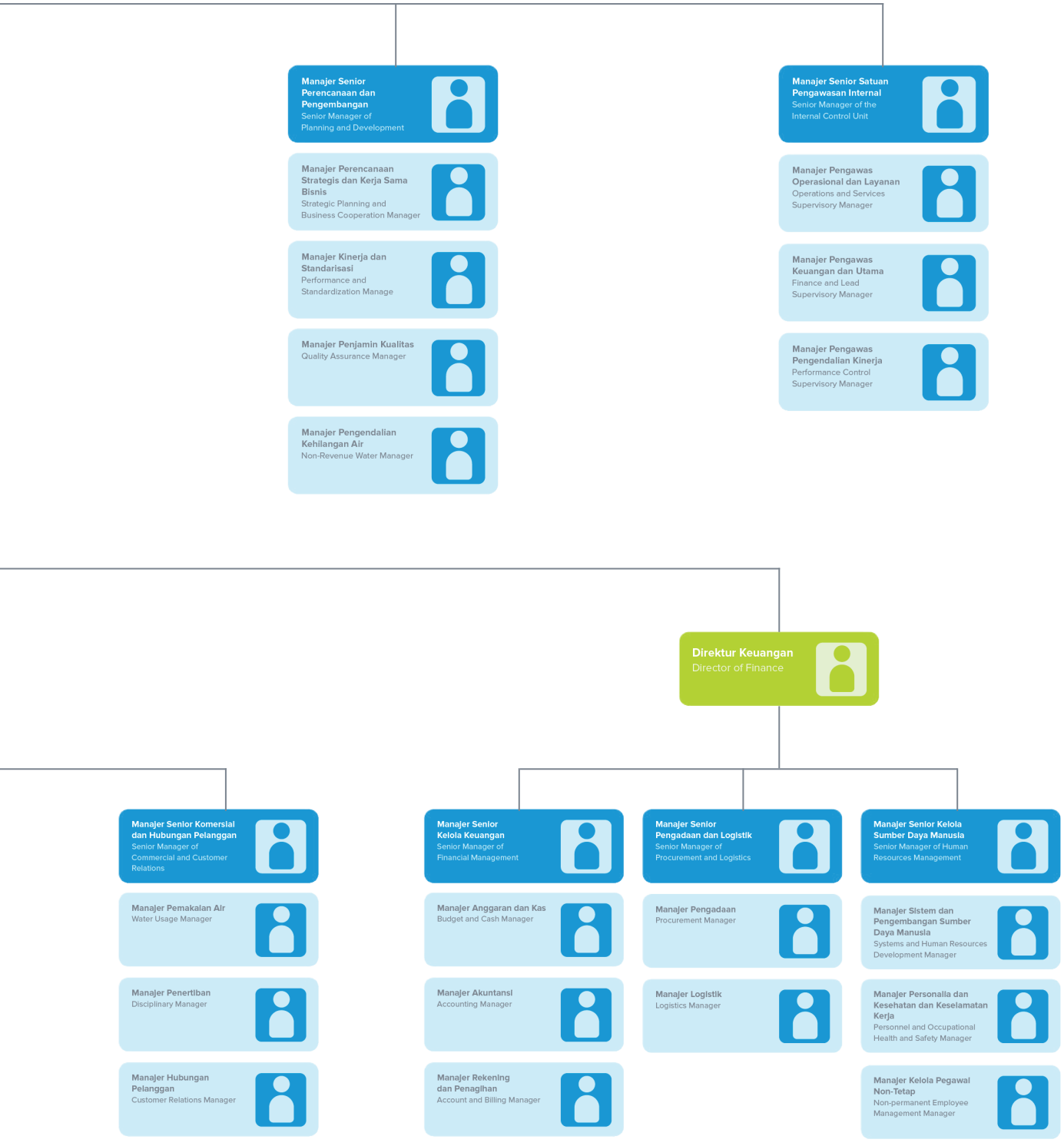
General Requirements for Competency of Testing Laboratories and Calibration Laboratories
(Scope of Calibration Laboratory)



STRUKTUR ORGANISASI

ORGANIZATION STRUCTURE




Manajer Senior Perencanaan dan Pengembangan
Senior Manager of Planning and Development
Manajer Perencanaan Strategis dan Kerja Sama Bisnis
Strategic Planning and Business Cooperation Manager
Manajer Kinerja dan Standarisasi
Performance and Standardization Manage
Manajer Penjamin Kualitas
Quality Assurance Manager
Manajer Pengendalian Kehilangan Air
Non-Revenue Water Manager
Manajer Senior Satuan Pengawasan Internal
Senior Manager of the Internal Control Unit
Manajer Pengawas Operasional dan Layanan
Operations and Services Supervisory Manager
Manajer Pengawas Keuangan dan Utama
Finance and Lead Supervisory Manager
Manajer Pengawas Pengendalian Kinerja
Performance Control Supervisory Manager
Direktur Keuangan
Director of Finance
Manajer Senior Komersial dan Hubungan Pelanggan
Senior Manager of Commercial and Customer Relations
Manajer Pemakaian Air
Water Usage Manager
Manajer Penertiban
Disciplinary Manager
Manajer Hubungan Pelanggan
Customer Relations Manager
Manajer Senior Kelola Keuangan
Senior Manager of Financial Management
Manajer Anggaran dan Kas
Budget and Cash Manager
Manajer Akuntansi
Accounting Manager
Manajer Rekening dan Penagihan
Account and Billing Manager
Manajer Senior Pengadaan dan Logistik
Senior Manager of Procurement and Logistics
Manajer Pengadaan
Procurement Manager
Manajer Logistik
Logistics Manager
Manajer Senior Kelola Sumber Daya Manusia
Senior Manager of Human Resources Management
Manajer Sistem dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Systems and Human Resources Development Manager
Manajer Personalia dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Personnel and Occupational Health and Safety Manager
Manajer Kelola Pegawai Non-Tetap
Non-permanent Employee Management Manager

JAJARAN MANAJER SENIOR DAN SEKRETARIS PERUSAHAAN

SENIOR MANAGERS AND COMPANY SECRETARY

Sayid Mochammad Iqbal	Manajer Senior Kelola Sistem Informasi Dan Aset Properti *Senior Manager of Information Systems and Property Assets Management*
Wafiyuddin	Manajer Senior Perencanaan dan Pengembangan *Senior Manager of Planning and Development*
Boy Kresnanto	Sekretaris Perusahaan *Company Secretary*
Marven Katamsi	Manajer Senior Satuan Pengawasan Internal *Senior Manager of the Internal Control Unit*
Jitu Agus Wahyudianto	Manajer Senior Produksi dan Distribusi *Senior Manager of Production and Distribution*
Kuswara	Manajer Senior Kelola Proyek Operasi *Senior Manager of Managing Operations Project*
Palupi Wikandari	Manajer Senior Perencanaan dan Pengendalian Proses *Senior Manager of Process Control and Planning*
Ari Bimo Sakti	Manajer Senior Komersial dan Hubungan Pelanggan *Senior Manager of Commercial and Customer Relations*
Adam Priyambodo	Manajer Senior Pelayanan Wilayah Timur *Senior Manager of Eastern Service*
Agung Wurdijanto	Manajer Senior Pelayanan Wilayah Barat *Senior Manager of Western Service*
Diah Ayu Anggraeni	Manajer Senior Pengadaan dan Logistik *Senior Manager of Procurement and Logistics*
M. Nuh Anton Besari	Manajer Senior Kelola Sumber Daya Manusia *Senior Manager of Human Resources Management*
Priyo Adi Nugroho	Manajer Senior Kelola Keuangan *Senior Manager of Financial Management*



03.

TINJAUAN PENDUKUNG BISNIS

BUSINESS SUPPORT REVIEW





SUMBER DAYA MANUSIA

HUMAN RESOURCES

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang optimal berhasil mengantarkan PDAM Surya Sembada menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan talent yang dapat diandalkan sehingga menjadi motor penggerak sekaligus inovator bagi Perusahaan. Berangkat dari perspektif tersebut, PDAM memiliki komitmen yang tinggi untuk terus melakukan peningkatan kompetensi sumber daya melalui program Pelatihan, Sertifikasi, Workshop, E-Learning, Shared Learning Program, dan lain-lain.

Pada tahun 2024, PDAM telah melakukan investasi yang cukup besar untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM-nya melalui serangkaian kegiatan pelatihan dan pendidikan, baik yang dilakukan secara internal maupun eksternal. Dalam peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia, PDAM telah melakukan rangkaian program Pelatihan, Sertifikasi, Workshop, *E-Learning*, dan *Shared Learning Program*. Program-program tersebut dilaksanakan sesuai dengan program pendidikan dan pelatihan dalam satu tahun. Selain itu pelatihan juga dilaksanakan berdasarkan kebutuhan perusahaan serta pemenuhan kompetensi pada setiap level jabatan.

Keberhasilan dalam peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia membuahkan hasil dimana pada tahun 2024 PDAM Surya Sembada telah menorehkan pencapaian di atas target kinerja *Key Performance Indicator* (KPI) tahun 2024 yaitu sebesar 129,45%. Target kinerja tersebut berdasarkan Perda atau Penugasan oleh Kepala Daerah yang tercantum dalam Perda Nomor 13 tahun 2014 yang terdiri atas Aspek Pelayanan Pelanggan, Operasional, Keuangan dan Sumber Daya Manusia. Lebih lanjut, pada capaian KPI korporat PDAM Surya Sembada, jumlah pegawai yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan mencapai 694 orang.

Optimal management of Human Resources (HR) has succeeded in delivering PDAM Surya Sembada to become a Regional-Owned Enterprise with reliable talent so that it becomes a driving force as well as an innovator for the Company. Based on this perspective, PDAM has a high commitment to continuously improve resource competencies through training programs, certifications, workshops, e-learning, shared learning programs, and others.

In 2024, PDAM has made considerable investments to improve the quality and capacity of its human resources through a series of training and education activities, both internally and externally. In improving the competence of Human Resources, the PDAM has conducted a series of Training, Certification, Workshop, E-Learning, and Shared Learning Programs. These programs are carried out in accordance with the education and training program in one year. In addition, training is also carried out based on company needs and the fulfillment of competencies at each position level.

The success in improving Human Resources competency has yielded results where in 2024 PDAM Surya Sembada has achieved above the 2024 Key Performance Indicator (KPI) performance target of 129,45%. The performance target is based on the Regional Regulation or Assignment by the Regional Head as stated in Regional Regulation Number 13 of 2014 which consists of the Aspects of Customer Service, Operations, Finance and Human Resources. Furthermore, in the achievement of PDAM Surya Sembada's corporate KPI, the number of employees who received education and training reached 694 people.



KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) 2024

129,45%

PROFIL SUMBER DAYA MANUSIA BERDASARKAN STATUS KEPEGAWAIAN

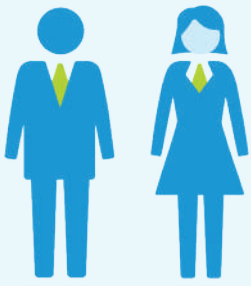
PROFILE OF HUMAN RESOURCES BASED ON EMPLOYMENT STATUS

Pada Tahun 2024 jumlah pegawai PDAM yaitu 1.473 orang yang terdiri dari 4 orang Direksi, 687 orang Pegawai Perusahaan, 3 orang Pegawai Kontrak, dan 779 orang Satuan Tugas.

In 2024 the number of PDAM employees are 1.473 people consisting of 4 Directors, 687 Company Employees, 3 Contract Employees, and 779 Task Force Employees.

STATUS	2020	2021	2022	2023	2024	*STATUS*
Direksi	3	4	3	4	4	*Directors*
Pegawai Perusahaan	845	798	762	724	687	*Company Employee*
Kontrak	18	5	1	3	3	*Contract*
Calon Pegawai	0	0	0	0	0	*Employee Candidates*
Jumlah	866	807	766	731	694	***Amount***
Satuan Tugas	593	599	666	787	779	*Task force*
TOTAL	**1.459**	**1.406**	**1.432**	**1.518**	1.473	***TOTAL***

STATUS PEGAWAI 2024



Direksi	4 orang
Pegawai Perusahaan	687 orang
Pegawai Kontrak	3 orang
Satuan Tugas	779 orang

PROFIL PEGAWAI PERUSAHAAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

PROFILE OF COMPANY EMPLOYEE BASED ON GENDER

Jumlah pegawai laki-laki pada tahun 2024 yaitu sebanyak 537 orang atau 78% dari keseluruhan jumlah pegawai. Sementara itu jumlah pegawai perempuan yaitu sebanyak 150 orang (22%).

The number of male employees in 2024 are 537 people or 78% of the total number of employees. Meanwhile the number of female employees is 150 people (22%).

JENIS KELAMIN	2020	2021	2022	2023	2024	*GENDER*
Laki-laki	676	631	598	565	537	*Male*
Perempuan	169	167	164	159	150	*Female*
TOTAL	**845**	**798**	**762**	**724**	**687**	***TOTAL***

JENIS KELAMIN PEGAWAI 2024



687 orang

Laki-laki: 78%

537 orang



Perempuan: 22%

150 orang



PROFIL PEGAWAI PERUSAHAAN BERDASARKAN USIA

PROFILE OF COMPANY EMPLOYEE BASED ON AGE

Data kepegawaian menunjukkan bahwa pada tahun 2024 pegawai PDAM didominasi oleh kelompok usia 31-35 tahun, yaitu sebanyak 161 orang atau 23% dari keseluruhan jumlah pegawai. Jumlah terbanyak berikutnya yaitu kelompok usia di atas 50 tahun yaitu sebanyak 148 orang (21%), serta usia 46-50 tahun sebanyak 112 orang (16%).

Personnel data shows that in 2024 PDAM employees are dominated by the 31-35 years age group, which is 161 people or 23% of the total number of employees. The next highest number is the age group above 50 years old, with 148 people (21%), and 46-50 years old with 112 people (16%).

USIA (TAHUN)	2020	2021	2022	2023	2024	*AGE (YEAR)*
< 26	40	11	0	0	0	< 26
26-30	181	171	146	120	84	26-30
31-35	94	116	134	152	161	31-35
36-40	103	93	83	73	79	36-40
41-45	107	113	116	109	103	41-45
46-50	152	135	128	116	112	46-50
> 50	168	159	155	154	148	> 50
TOTAL	**845**	**798**	**762**	**724**	687	*TOTAL*



USIA PEGAWAI 2024

31 - 35 tahun: 23%	161 orang
> 50 tahun: 21%	148 orang
46 - 50 tahun: 16%	112 orang

PROFIL PEGAWAI PERUSAHAAN BERDASARKAN MASA KERJA

PROFILE OF COMPANY EMPLOYEE BASED ON WORKING PERIOD

Data kepegawaian tahun 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai PDAM memiliki masa kerja selama 6-10 tahun, yaitu sebanyak 246 orang (36%). Jumlah terbanyak berikutnya yaitu kelompok masa kerja 16-20 tahun sebanyak 175 orang (26%), serta masa kerja 26-30 tahun sebanyak 171 orang (25%).

The 2024 personnel data shows that most PDAM employees have a work period of 6-10 years, which is 246 people (36%). The next largest number is the 16-20 year work period group, which is 175 people (26%), and the 26-30 year work period is 171 people (25%).

MASA KERJA (TAHUN)	2020	2021	2022	2023	2024	*WORKING PERIOD (YEAR)*
0-5	198	0	0	0	0	0-5
6-10	79	255	249	248	246	6-10
11-15	242	115	87	85	85	11-15
16-20	2	148	176	176	175	16-20
21-25	263	195	93	61	0	21-25
26-30	38	52	133	137	171	26-30
> 30	23	33	24	17	10	> 30
TOTAL	**845**	**798**	**762**	**724**	**687**	***TOTAL***



MASA KERJA 2024

6 - 10 tahun: 36%	246 orang
16 - 20 tahun: 26%	175 orang
26 - 30 tahun: 25%	171 orang

PROFIL PEGAWAI PERUSAHAAN BERDASARKAN PENDIDIKAN

PROFILE OF COMPANY EMPLOYEE BASED ON EDUCATION

Profil pegawai berdasarkan pendidikan pada tahun 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai PDAM memiliki pendidikan di bawah D3, yaitu sebanyak 519 orang atau 75% dari keseluruhan jumlah pegawai. Jumlah terbanyak berikutnya yaitu kelompok pegawai dengan pendidikan sarjana sebanyak 101 orang (15%), dan sarjana muda (D3) sebanyak 67 orang (10%).

Employee profiles based on education in 2024 show that most PDAM employees have education below D3, namely 519 people or 75% of the total number of employees. The next largest number is the group of employees with undergraduate education as many as 101 people (15%), and baccalaureate graduates (D3) as many as 67 people (10%).

PENDIDIKAN	2020	2021	2022	2023	2024	*EDUCATION*
Di bawah Diploma 3	654	611	580	549	519	*Under Diploma 3*
Sarjana Muda (Diploma 3)	68	67	65	67	67	*Baccalaureate (Diploma 3)*
Sarjana	123	120	117	108	101	*Bachelor*
TOTAL	845	798	762	724	687	***TOTAL***



PENDIDIKAN PEGAWAI 2024

Di bawah Diploma 3: 75%	519 orang
Sarjana: 15%	101 orang
Sarjana Muda: 10%	67 orang

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT

Komitmen tinggi dari PDAM Surya Sembada untuk meningkatkan kompetensi pegawai dibuktikan dengan adanya kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti program pengembangan SDM dalam keahlian teknis, operasional, manajemen, soft skill, dan leadership. Pada tahun 2024, secara keseluruhan 190 orang pegawai telah mengikuti pelatihan sertifikasi dengan 27 jenis pelatihan. Jumlah peserta pelatihan sertifikasi tersebut mengalami peningkatan 19% jika dibandingkan dengan peserta pelatihan tahun sebelumnya. Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan non sertifikasi juga dilakukan oleh PDAM dimana pada tahun 2024 sebanyak 504 orang pegawai telah mengikuti pelatihan non sertifikasi untuk menunjang pengembangan keterampilan dan pengetahuan.

The high commitment of PDAM Surya Sembada to improve employee competence is evidenced by the opportunity for employees to participate in HR development programs in technical, operational, management, soft skills, and leadership skills. In 2024, a total of 190 employees have participated in certification training with 27 types of training. The number of certification training participants has increased by 19% when compared to the previous year's training participants. Improving employee competence through non-certification training is also carried out by the PDAM where in 2024 as many as 504 employees have participated in non-certification training to support the development of skills and knowledge.



BULAN *MONTH*	PELATIHAN SERTIFIKASI *CERTIFICATION TRAINING*	JUMLAH PESERTA *NUMBER OF EMPLOYEE*
Februari	Program Fast Track Sertifikasi PIA bagi Internal Auditor *PIA Fast Track Certification Program for Internal Auditors*	4
Juni	Diklat Manajemen Air Minum Tingkat Madya *Intermediate Level Drinking Water Management Training*	15
	Program Fast Track Sertifikasi PIA bagi Internal Auditor PIA Fast Track Certification Program for Internal Auditors	10
	Pelatihan "Operator Penyambungan Pipa PE" *"PE Pipe Connection Operator" Training*	4
	Pelatihan dan Ujian Pengadaan Barang/Jasa Kompetensi Level-1 dengan Metode Blended E-Learning *Level-1 Competency Goods/Services Procurement Training and Exam with Blended E-Learning Method*	8
	Pelatihan dan Sertifikasi Juru Las Listrik dan Gas (Juru Las SMAW/Listrik Kelas III) Training and Certification of Electric and Gas Welders (Class III SMAW/ Electric Welders)	2
	Pelatihan "Manajemen Air Minum Tingkat Utama" *"Primary Level Drinking Water Management" Training*	2
	Manajemen Layanan TI (ISO 20000) *IT Service Management (ISO 20000)*	5
Juli	Sertifikasi Operator Crane Kelas III *Class III Crane Operator Certification*	6
	Sertifikasi "Ahli K3 Kimia" *"Chemical OHS Expert" Certification*	2
	Pelatihan "Analisa Hidrolika dan Analisa Kebocoran Menggunakan WaterGEMS" *"Hydraulics Analysis and Leakage Analysis Using WaterGEMS" Training*	8
	Sertifikasi Tenaga Kerja Pada Ketinggian (TKPK) Tingkat 1 *Labor Certification at Altitude Level 1*	2
	Sertifikasi Teknisi K3 Listrik *Electrical OHS Technician Certification*	3
	Sertifikasi Petugas P3K *First Aid Officer Certification*	5
	Sertifikasi Teknisi K3 Ruang Terbatas *Confined Space OHS Technician Certification*	5
	Auditor Internal ISO 50001:2018 *ISO 50001:2018 Internal Auditor*	18
	Pelatihan dan Ujian Pengadaan Barang/Jasa Kompetensi Level-1 dengan Metode Blended E-Learning *Level-1 Competency Goods/Services Procurement Training and Exam with Blended E-Learning Method*	10

BULAN *MONTH*	PELATIHAN SERTIFIKASI *CERTIFICATION TRAINING*	JUMLAH PESERTA *NUMBER OF EMPLOYEE*
Agustus	Sertifikasi Koordinasi Unit Penanggulangan Kebakaran (Kelas B) *Fire Fighting Unit Coordination Certification (Class B)*	2
	Sertifikasi CSMS (Contractor Safety Management System) BNSP *CSMS (Contractor Safety Management System) Certification BNSP*	5
	Pendidikan dan Pelatihan Qualified Risk Management Officer (QRMO) *Qualified Risk Management Officer (QRMO) Education and Training*	1
September	Sertifikasi "Petugas K3 Kimia" *"Chemical OSH Officer" Certification*	5
	Sertifikasi "Ahli K3 Umum - KEMENAKER RI" *"General K3 Expert - KEMENAKER RI" Certification*	4
	Pelatihan dan Sertifikasi "Pengujian Meter Air" *"Water Meter Testing" Training and Certification*	5
	Pendidikan dan Pelatihan "Training Of Trainer (ToT)" *"Training Of Trainers (ToT)" Education and Training*	1
	Pelatihan Audit Internal SMK3 dan ISO 45001:2018 *SMK3 and ISO 45001:2018 Internal Audit Training*	21
November	Pendidikan dan Pelatihan " Manajemen Air Minum Tingkat Muda" *"Junior Level Drinking Water Management" Education and Training*	7
	Pelatihan dan Sertifikasi Kompetensi Training of Trainer *Training and Competency Certification Training of Trainers*	30
	TOTAL	**190**



SURVEY KEPUASAN PEGAWAI

EMPLOYEE SATISFACTION SURVEY

PDAM Surya Sembada memahami bahwa Survei Kepuasan Pegawai merupakan salah satu instrumen berharga bagi Perusahaan untuk mengukur kepuasan pegawai, mengidentifikasi masalah, sampai dengan merumuskan solusi sehingga kinerja dapat ditingkatkan. Lebih lanjut Survei Kepuasan Pegawai dapat membantu untuk memastikan bahwa visi, misi dan tujuan Perusahaan selaras dengan aspirasi dan harapan pegawai. PDAM Surya Sembada melakukan Survei Kepuasan Pegawai sebagai agenda rutin tahunan untuk memberikan referensi bagi manajemen terkait sumber daya manusia. Survei tersebut dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui penilaian pegawai atas beberapa aspek yang terdapat di dalam perusahaan.

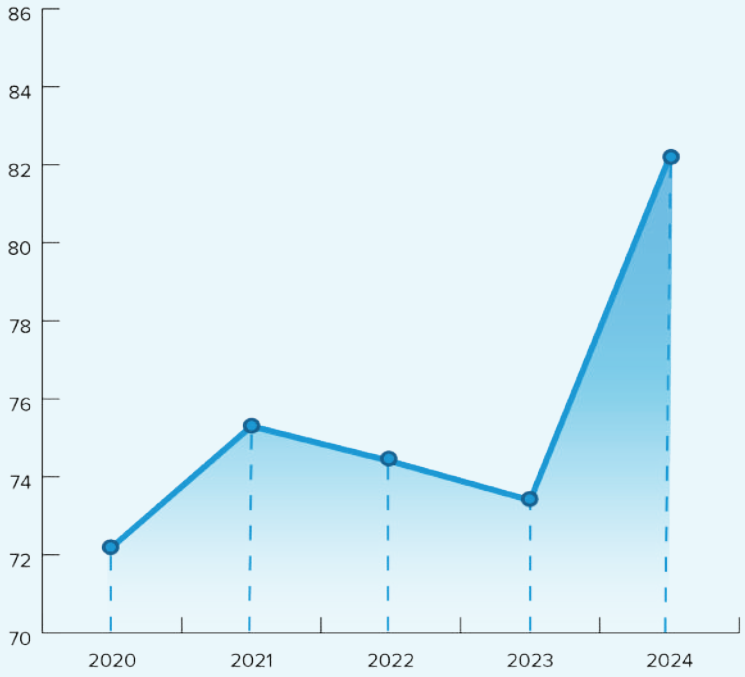
PDAM Surya Sembada understands that the Employee Satisfaction Survey is one of the valuable instruments for the Company to measure employee satisfaction, identify problems, and formulate solutions so that performance can be improved. Furthermore, the Employee Satisfaction Survey can ensure that the Company's vision, mission and goals are in line with employee aspirations and expectations. Company conducts an Employee Satisfaction Survey as an annual routine agenda to provide a reference for management regarding human resources. The survey was conducted with the aim of finding out employee assessments of several aspects within the company.

Survei Kepuasan Pegawai Tahun 2024 dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 397 responden yang merupakan karyawan tetap PDAM Surya Sembada dan tersebar dari berbagai jabatan, direktorat maupun lokasi kerja yang berbeda-beda. Responden dipilih dengan menggunakan teknik stratified random sampling yaitu pemilihan responden secara acak dengan tetap merepresentasikan kelas atau kelompok secara proporsional. Hasil dari survei menunjukan bahwa secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pegawai (IKP) pada tahun 2024 sebesar 82,22% (Kategori Puas) atau meningkat sebesar 8,79% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Aspek yang memperoleh IKP terendah jika dibandingkan dengan aspek yang lain adalah Sistem Karir. Adapun terkait Indeks Kepentingan, keseluruhan aspek dinilai oleh responden merupakan aspek yang Sangat Penting.

The 2024 Employee Satisfaction Survey was conducted using a sample of 397 respondents who were permanent employees of PDAM Surya Sembada and were spread across various positions, directorates and different work locations. Respondents were selected using the stratified random sampling technique, namely selecting respondents randomly while still representing classes or groups proportionally. The results of the survey showed that overall the Employee Satisfaction Index (IKP) in 2024 was 82.22% (Satisfied Category) or an increase of 8.79% compared to the previous year. The aspect that obtained the lowest IKP compared to other aspects was the Career System. Regarding the Importance Index, all aspects were considered by respondents to be Very Important aspects.

INDEKS KEPUASAN PEGAWAI (%)

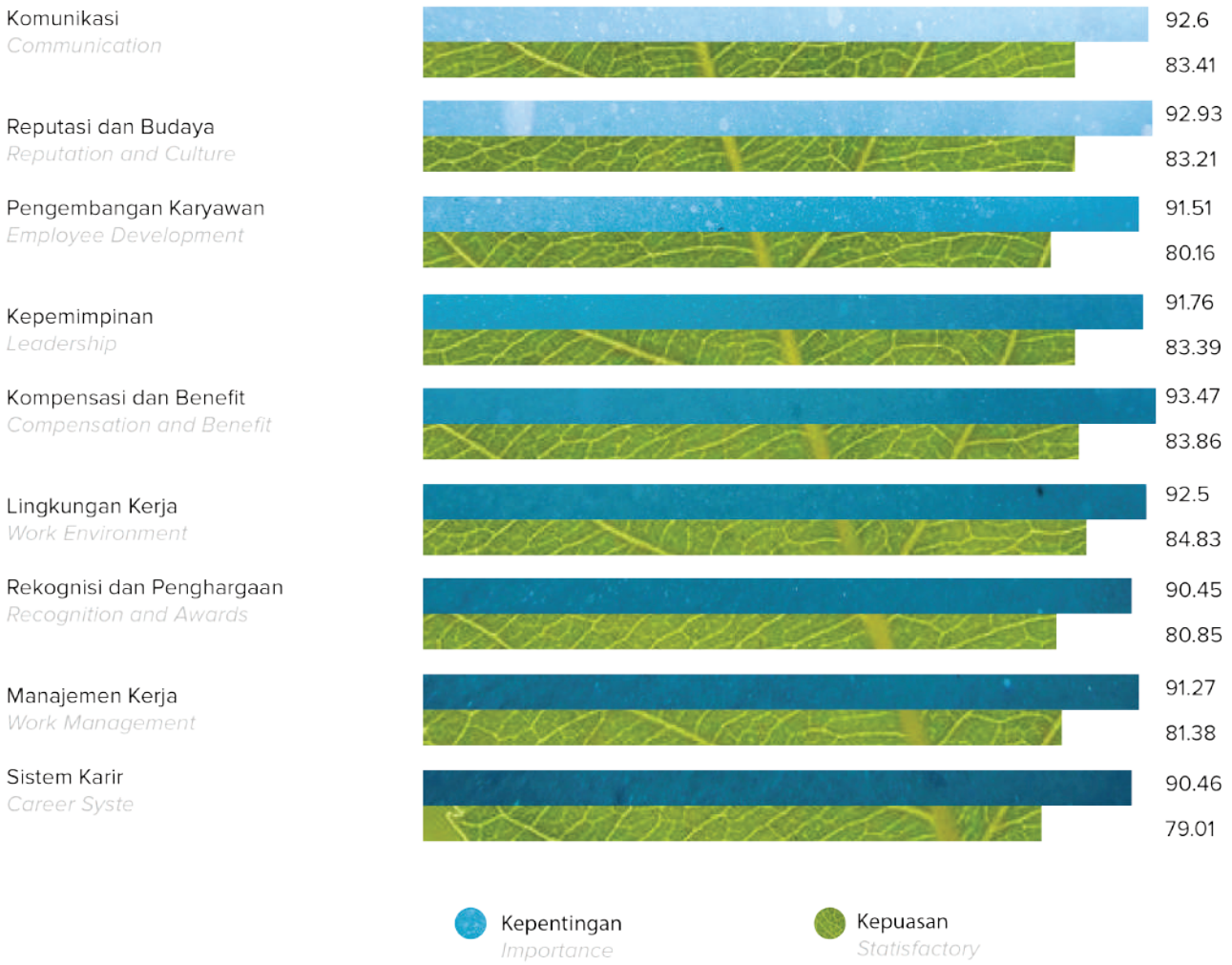
EMPLOYEE SATISFACTION INDEX





INDEKS KEPUASAN PEGAWAI DAN KEPENTINGAN BERDASARKAN ASPEK (%)

SATISFACTION AND IMPORTANCE INDEX BY ASPECT



INDEKS (%) *INDEX*	KEPUASAN *SATISFACTORY*	KEPENTINGAN *IMPORTANCE*
0-15	Sangat Tidak Puas *Very Not Satisfied*	Sangat Tidak Penting *Very Not Important*
16-32	Tidak Puas *Not Satisfied*	Tidak Penting *Not Important*
33-49	Kurang Puas *Less Satisfied*	Kurang Penting *Less Important*
50-66	Cukup Puas *Quite Satisfied*	Cukup Penting *Quite Important*
67-83	Puas *Satisfied*	Penting *Important*
84-100	Sangat Puas *Very Satisfied*	Sangat Penting *Very Important*

FASILITAS DAN PENGEMBANGAN KARIR

FACILITIES AND CAREER DEVELOPMENT

Peningkatan kinerja dan produktivitas pegawai PDAM salah satunya didorong oleh adanya fasilitas dan pengembangan karir yang memadai. Instrumen kesejahteraan, termasuk didalamnya yaitu pemberian remunerasi merupakan komitmen PDAM yang diberikan kepada pegawai di setiap level jabatan, yaitu terdiri dari gaji bulanan, tunjangan, serta fasilitas pendukung diantaranya yaitu:

a. Jaminan asuransi kesehatan,
b. Dana pensiun,
c. Insentif akhir tahun,
d. Insentif rekreasi,
e. Fasilitas dan sarana olah raga dan kesenian,
f. Kemudahan pinjaman pegawai melalui Koperasi Karyawan,
g. Rumah dan kendaraan dinas,
h. Sarana peribadatan,
i. dan lain-lain.

Improved performance and productivity of PDAM employees is driven by adequate facilities and career development. Welfare instruments, including the provision of remuneration is a PDAM commitment given to employees at every level of position, which consists of monthly salaries, allowances, and supporting facilities including:

a. Health insurance coverage,
b. Pension fund,
c. Year-end incentives,
d. Recreational incentives,
e. Sports and art facilities,
f. Employee loan facilities through Employee Cooperative,
g. House and official vehicle,
h. Worship facilities,
i. and others.

PDAM juga memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan berdedikasi kepada perusahaan, antara lain yaitu:

a. Pemberian pin emas kepada pegawai yang telah mengabdi di perusahaan selama 30 tahun,
b. Pemberian Paket Ibadah Umroh untuk 30 pegawai yang terdiri dari pegawai purna tugas, pegawai teladan serta undian pegawai aktif.

PDAM also gives awards to employees who excel and are dedicated to the company, including:

a. Provision of gold pins to employees who have served in the company for 30 years,
b. Provision of Umrah Worship Packages for 30 employees consisting of retired employees, exemplary employees and a lottery for active employees

PDAM memberikan kesempatan yang luas bagi pegawai untuk dapat berkembang sesuai dengan prestasi dan kompetensi. Selanjutnya, kesempatan pengembangan karir dan rotasi pegawai dilakukan dengan tujuan agar pegawai dapat berkontribusi lebih baik dalam rangka mewujudkan visi dan misi PDAM. Oleh karena itu, sepanjang tahun 2024 PDAM telah melakukan promosi kepada sejumlah pegawai diantaranya yaitu:

- Promosi dari Supervisor ke Manager sebanyak 3 orang
- Promosi dari Staf Senior ke Supervisor sebanyak 7 orang

PDAM provides ample opportunities for employees to develop according to their achievements and competencies. Furthermore, career development opportunities and employee rotation are carried out with the aim that employees can contribute better in order to realize the vision and mission of the PDAM. Therefore, throughout 2024 the PDAM has promoted a number of employees including:

- *Promotion from Supervisor to Manager for 3 people*
- *Promotion from Senior Staff to Supervisor for 7 people*

GEDSI (GENDER EQUALITY, DISABILITY AND SOCIAL INCLUSION)

GEDSI (GENDER EQUALITY, DISABILITY AND SOCIAL INCLUSION)



Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 ditegaskan bahwa Pengarusutamaan Gender merupakan strategi untuk mengintegrasikan perspektif gender ke dalam pembangunan dan harus dimulai pada perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan pembangunan, pemantauan dan evaluasi. Tujuan utama dalam pengarusutamaan GEDSI dalam layanan PDAM adalah untuk mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi semua pekerja sehingga dapat memberikan pelayanan air minum yang aman dan mempercepat pencapaian RPJMN dan SDG's dimana pada tujuan ke 5 SDG's adalah mendorong partisipasi perempuan dan kelompok rentan lainnya dalam memenuhi kebutuhan spesifik mereka dalam pembangunan.
Penerapan GEDSI di PDAM antara lain:

1. Kantor yang ramah bagi Disabilitas;
2. Penyelenggaraan sosialisasi GEDSI melalui pelatihan atau workshop antara lain Workshop Penyusunan Rencana Kerja GESI untuk Meningkatkan Layanan Prima PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Workshop Pengembangan Panduan Penyusunan SOP Inklusif dalam layanan PDAM;
3. Proporsi perempuan yang berada pada posisi Manajerial sebanyak 10 orang dari 50 posisi Manajerial atau sebesar 20%.

In accordance with the 2020-2024 National Medium-Term Development Plan (RPJMN), it is emphasized that Gender Mainstreaming is a strategy to integrate gender perspectives into development and must begin in policy formulation, planning, budgeting, development implementation, monitoring and evaluation. The main objective of GEDSI mainstreaming in PDAM services is to create a comfortable and safe working environment for all workers so that they can provide safe drinking water services and accelerate the achievement of the RPJMN and SDGs where the 5th goal of the SDGs is to encourage the participation of women and other vulnerable groups in meeting their specific needs in development.
Implementation of GEDSI in PDAM includes

1. *Disability-friendly offices;*
2. *GEDSI socialization through training or workshops including the Workshop on Compiling a GESI Work Plan to Improve PDAM Surya Sembada Surabaya City's Prime Services, Workshop on Developing Inclusive SOP Compilation Guidelines in PDAM services;*
3. *The proportion of women in managerial positions is 10 out of 50 managerial positions or 20%*

JABATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	TOTAL
Manajer Senior	11	2	13
Manajer	29	8	37
Total	**40**	**10**	**50**

INOVASI BISNIS

BUSINESS INNOVATION

Inovasi bisnis sangat penting bagi PDAM Surya Sembada karena memungkinkan Perusahaan untuk dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas air, menciptakan nilai tambah bagi pelanggan, serta mendorong peningkatan pendapatan dan keuntungan. Pada tahun 2024, PDAM Surya Sembada telah melakukan inovasi bisnis yang berkaitan dengan digitalisasi proses bisnis, proses produksi dan distribusi, program monitoring aset, dan lain-lain.

Business innovation is critical for PDAM Surya Sembada as it enables the Company to increase operational efficiency, improve water quality, create added value for customers, and drive increased revenues and profits. In 2024, PDAM Surya Sembada has made business innovations related to the digitization of business processes, production and distribution processes, asset monitoring programs, and others.

Penyempurnaan Customer Information System (CIS)

Enhancement of Customer Information System (CIS)

Digitalisasi bisnis tidak hanya tentang mengadopsi teknologi baru, tetapi juga mengubah cara kerja, termasuk bagaimana berinteraksi dengan pelanggan dan bagaimana data dikelola Tdan digunakan untuk pengambilan keputusan strategis. Salah satu upaya digitalisasi bisnis PDAM yaitu dengan pengembangan platform *Customer Information System* (CIS) dimana pada tahun 2024 telah dilakukan penyempurnaan dalam hal pengaduan pelanggan melalui CIS. Algoritma dalam CIS telah bertransformasi lebih cepat dimana pengaduan pelanggan sudah dapat secara otomatis masuk ke dalam billing tanpa harus melewati *Call Center* atau *Customer Service*. Upaya ini sekaligus dapat menghindari human error pada aktifitas entri data pengaduan pelanggan.

Business digitization is not just about adopting new technologies, but also changing ways of working, including how to interact with customers and how data is managed and used for strategic decision-making. One of the efforts to digitalize PDAM's business is through the development of the Customer Information System (CIS) platform, where in 2024 improvements have been made in terms of customer complaints via CIS. The algorithm in CIS has transformed faster where customer complaints can be automatically entered into billing without having to go through the Call Center or Customer Service. This effort can also avoid human error in customer complaint data entry activities.

Digitalisasi SPMU

Digitalization of SPMU

Seiring dengan meningkatnya volume transaksi finansial Perusahaan, penggunaan sistem manual dalam proses pembayaran yaitu Surat Perintah Mengeluarkan Uang (SPMU) seringkali kurang efisien dalam hal praktik dan akurasinya. Proses yang membutuhkan interaksi fisik ke bank selain dapat menambah beban operasional juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan transaksi keuangan yang penting bagi operasional Perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan solusi digital seperti teknologi API Bank yang mampu mengotomatisasi pengelolaan transaksi secara real-time dan mengurangi interaksi fisik ke bank.

Along with the increasing volume of the Company's financial transactions, the use of manual systems in the payment process, namely the money order (SPMU), is often inefficient in terms of practice and accuracy. The process that requires physical interaction with the bank, in addition to increasing operational burdens, can also cause delays in processing financial transactions that are important to the Company's operations. Therefore, a digital solution is needed, such as Bank API technology, which is able to automate transaction management in real-time and reduce physical interaction with the bank.

Substitusi Bahan Kimia

Chemical Substitution

Bahan kimia merupakan salah satu komponen yang berkontribusi pada beban usaha PDAM sekitar 7% dari anggaran beban usaha. Aluminium sulfat (tawas) merupakan komponen utama dalam proses pengolahan air baku menjadi air produksi yang siap didistribusikan dengan kontribusi 47% dari anggaran total beban bahan kimia. Untuk memenuhi efisiensi dalam hal penggunaan tawas dilakukan serangkaian uji coba substitusi bahan baku pengganti untuk skala Laboratorium dan skala IPAM yaitu dengan menggunakan Poly Aluminium Chloride (PAC). PAC memiliki keunggulan yaitu lebih efektif dalam pembentukan flok, membutuhkan dosis yang lebih rendah, dan tidak menyebabkan fluktuasi pH yang besar jika dibandingkan dengan tawas. Uji coba untuk skala IPAM telah dilakukan di IPAM Karangpilang II dengan pengujian setengah kapasitas produksi IPAM Karangpilang II. Hasil uji coba ini cukup efektif pada pemenuhvan standar kualitas air dan biaya bahan kimia yang digunakan. Selain itu penggunaan PAC lebih efisien 35-40% jika dibandingkan dengan penggunaan tawas. Selanjutnya, PAC akan digunakan pada IPAM yang lain dan diharapkan pada tahun 2025 akan menjadi bahan substitusi penuh sebagai pengganti tawas.

Chemicals are one of the components that contribute to the PDAM's operating expenses at around 7% of the operating expenses budget. Aluminum sulfate (alum) is the main component in the process of processing raw water into production water that is ready for distribution with a contribution of 47% of the total chemical expense budget. To meet the efficiency in terms of the use of alum, a series of trials of substitution of raw materials for laboratory scale and IPAM scale were carried out, namely by using Poly Aluminum Chloride (PAC). PAC has the advantage of being more effective in floc formation, requires a lower dose, and does not cause large pH fluctuations when compared to alum. The trial for IPAM scale has been conducted at IPAM Karangpilang II by testing half the production capacity of IPAM Karangpilang II. The results of this trial are quite effective in meeting water quality standards and the cost of chemicals used. In addition, the use of PAC is 35-40% more efficient when compared to the use of alum. Furthermore, PAC will be used in other IPAMs and it is expected that by 2025 it will become a full substitute for alum.

Rumah Pompa Unmanned

Unmanned Pump House

PDAM melakukan inovasi melalui otomasi rumah pompa Kandangan dan Menanggal sehingga tidak lagi menggunakan operator (Unmanned). Dengan optimalisasi kinerja jalur inlet pipa menggunakan floating valve, maka level reservoir akan terjaga dengan mengikuti kondisi floating. Jalur pipa inlet merupakan jalur yang masuk ke inlet reservoir, yang memerlukan pengawasan agar air di reservoir tidak habis karena pembukaan valve inlet terlalu kecil atau juga air meluber karena pembukaan valve inlet terlalu besar. Inovasi pada Rumah Pompa Unmanned juga dilakukan dengan penggunaan sistem valve bypass yg dilengkapi dengan actuator sehingga distribusi air ke pelanggan tetap berlangsung meskipun tekanan air sedikit berkurang akibat adanya pemadaman listrik oleh PLN.

PDAM innovates through automation of the Kandangan and Menanggal pump houses so that they no longer use operators (Unmanned). By optimizing the performance of the pipe inlet line using a floating valve, the reservoir level will be maintained by following the floating conditions. The inlet pipe line is the line that enters the reservoir inlet, which requires supervision so that the water in the reservoir does not run out because the inlet valve opening is too small or also the water overflows because the inlet valve opening is too large. Innovation in the Unmanned Pump House is also carried out by using a bypass valve system equipped with an actuator so that water distribution to customers continues even though the water pressure is slightly reduced due to a power outage by PLN.

Aplikasi e-bbm

E-bbm Application

Penggunaan bahan bakar minyak pada perusahaan dapat menjadi salah satu komponen biaya operasional yang cukup besar. Tujuan dari aplikasi e-bbm pada perusahaan adalah untuk mengoptimalkan penggunaan bahan bakar minyak yang digunakan oleh perusahaan, sehingga dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi penggunaan bahan bakar. Aplikasi ini dapat membantu perusahaan dalam memantau penggunaan bahan bakar oleh kendaraan, mesin, dan peralatan lainnya yang membutuhkan bahan bakar. Sistem ini berfungsi sebagai bagian dari infrastruktur pembayaran yang ada di perusahaan. Kupon digital akan diterbitkan dan dikelola melalui platform yang terintegrasi dengan sistem pembayaran. Sistem akan berkomunikasi dengan basis data yang menyimpan informasi tentang kupon digital yang tersedia, pelanggan yang melakukan pembelian BBM dan transaksi pembayaran.

The use of fuel in a company can be one of the components of a fairly large operational cost. The purpose of the e-bbm application in the company is to optimize the use of fuel used by the company, so as to reduce operational costs and increase the efficiency of fuel use. This application can help companies monitor fuel use by vehicles, machines, and other equipment that require fuel. This system functions as part of the payment infrastructure in the company. Digital coupons will be issued and managed through a platform that is integrated with the payment system. The system will communicate with a database that stores information about available digital coupons, customers who make fuel purchases and payment transactions.

Aplikasi SPPD

SPPD Application

Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) merupakan dokumen yang wajib dibawa dan ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang ketika pegawai melakukan perjalanan dinas keluar kota dalam negeri maupun luar negeri. SPPD yang dilakukan manual berpotensi terjadi rusaknya dokumen, kesulitan pengesahan dokumen oleh Pejabat yang Berwenang serta proses administrasi yang kompleks. Melalui aplikasi SPPD pegawai cukup melaporkan kehadirannya melalui foto dan tag lokasi tanpa perlu membawa dokumen SPPD sama sekali sehingga proses administrasi lebih efisien dan laporan dilakukan real time.

Official Travel Order (SPPD) is a document that must be brought and signed by the Authorized Official when employees travel out of town domestically or abroad. Manual SPPD has the potential to damage documents, difficulty in document validation by the Authorized Official and a complex administrative process. Through the SPPD application, employees only need to report their presence through photos and location tags without having to bring SPPD documents at all so that the administrative process is more efficient and reports are made in real time.

TEKNOLOGI INFORMASI

INFORMATION TECHNOLOGY

Teknologi Informasi (TI) PDAM Surya Sembada dibangun secara komperehensif dan konsisten seiring dengan disrupsi teknologi yang memiliki peran fundamental mulai dari struktur organisasi, tata kelola, sampai dengan upaya berbasis layanan kepada pelanggan. Beberapa milestone pencapaian pengembangan teknologi di PDAM Surya Sembada yaitu *Service and Operation Command Center* (SOCC), *Customer Information System* (CIS), dan lain-lain. SOCC terbukti efektif untuk memantau dan mengelola produksi, distribusi, dan pelayanan air secara real-time dalam satu ruang kendali. Sementara itu CIS merupakan aplikasi mobile apps untuk memfasilitasi pelayanan bagi seluruh pelanggan. Sebagai bentuk komitmen terhadap pengembangan teknologi informasi, PDAM Surya Sembada telah menyusun TI *Strategic Plan*. Dokumen TI *Strategic Plan* disusun sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Perusahaan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yang di dalamnya terdapat rincian mengenai pengembangan TI di PDAM. Implementasi TI *Strategic Plan* diharapkan dapat memberikan arah mengenai kegiatan pengembangan TI sehingga selaras dengan Visi, Misi, dan Strategi perusahaan. Secara umum TI Strategic Plan mencakup strategi perusahaan yang bertujuan untuk:

1. Standardisasi, optimalisasi serta integrasi aplikasi-aplikasi bisnis
2. Peningkatan dukungan teknologi informasi terhadap fungsi-fungsi bisnis perusahaan

PDAM Surya Sembada's Information Technology (IT) is built comprehensively and consistently in line with technological disruption which has a fundamental role starting from organizational structure, governance, to service-based efforts for customers. Some milestones of technological development achievements at PDAM Surya Sembada are the Service and Operation Command Center (SOCC), Customer Information System (CIS), and others. SOCC has proven effective in monitoring and managing water production, distribution, and services in real-time in one control room. Meanwhile, CIS is a mobile apps application to facilitate services for all customers. As a commitment to information technology development, PDAM Surya Sembada has prepared an IT Strategic Plan. The IT Strategic Plan document is prepared as an integral part of Company Regulation No. 13/2017 on the Organizational Structure and Work Procedures of PDAM Surya Sembada Surabaya City, which contains details regarding IT development in PDAM. Implementation of the IT Strategic Plan is expected to provide direction regarding IT development activities so that they are aligned with the company's Vision, Mission and Strategy. In general, the IT Strategic Plan includes company strategies that aim to:

1. *Standardization, optimization and integration of business applications*
2. *Improving information technology support for the company's business functions*

NO. *NO.*	PROGRAM PENGEMBANGAN SISTEM *SYSTEM DEVELOPMENT PROGRAM*	REALISASI *REALIZATION*
1.	Peran dan Layanan *E-BBM Application*	Februari *February*
2.	Aplikasi Buku Tamu *Guest Book Application*	April *April*
3.	Aplikasi SPPD Digital *Digital SPPD Application*	Mei *May*
4.	Aplikasi Magang *Internship Application*	Agustus *August*
5.	Aplikasi Lembur Pegawai *Employee Overtime Application*	Agustus *August*
6.	Aplikasi Lembur Satuan Tugas *Task Force Overtime Application*	November *November*



KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) bukan hanya sekadar kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga investasi untuk masa depan Perusahaan dan pegawai. Paradigma tersebut mendorong upaya-upaya dari PDAM Surya Sembada untuk meminimalisir resiko, serta menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan pegawai melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja di PDAM Surya Sembada bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman, sehingga dapat mengurangi probabilitas kecelakaan kerja, serta penyakit akibat kelalaian yang mengakibatkan demotivasi dan dan defisiensi produktivitas kerja.

PDAM telah melaksanakan peringatan bulan K3 nasional tahun 2024 sebagai salah satu agenda rutin tahunan. Tujuan dari kegiatan yang dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2024 tersebut yaitu untuk meningkatkan awareness dan kompetensi pegawai terhadap keselamatan dan kesehatan kerja. Adapun rangkaian kegiatan yang dilakukan yaitu:

- Upacara Dalam Rangka Peringatan Bulan K3
- Lomba Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
- Lomba Penggunaan APD (Alat Pelindung Diri)
- Lomba Penggunaan Hydrant
- Lomba 5R (Rapi, Resik, Ringkas, Rawat, Rajin)
- Seminar Implementasi RK3K
- Sosialisasi Penerapan 5R

PDAM juga melakukan program-program pendukung lainnya yaitu:

- Sosialisasi dan Simulasi Pemadam Kebakaran (Hydrant dan APAR) pada tanggal 15, 16, 20, dan 21 Mei 2024
- Sosialisasi dan Simulasi P3K pada tanggal 3-5 Juni 2024
- Sosialisasi dan Simulasi Safety Riding dan Defensive Driving 6, 12, dan 13 Juni 2024
- Kegiatan Sertifikasi ISO 45001:2018 dan SMK3 sejak bulan Juni-Desember 2024

Occupational Health and Safety (OHS) is not just compliance with regulations, but also an investment in the future of the Company and its employees. This paradigm drives the efforts of PDAM Surya Sembada to minimize risks, and ensure and protect the safety and health of employees through efforts to prevent occupational accidents and occupational diseases. The implementation of the Occupational Health and Safety Management System at PDAM Surya Sembada aims to create a healthy and safe work environment, so as to reduce the probability of work accidents, as well as diseases due to negligence that result in demotivation and and work productivity deficiencies.

PDAM has carried out the commemoration of the national OHS month in 2024 as one of the annual routine agendas. The purpose of the activities carried out in January-February 2024 is to increase employee awareness and competence in occupational health and safety. The series of activities carried out are:

- *Ceremony to Commemorate Occupational Health and Safety Month*
- *Accident First Aid Competition*
- *Personal protective equipment usage competition*
- *Hydrant Usage Competition*
- *5R Competition*
- *RK3K Implementation Seminar*
- *Socialization of 5R Implementation*

PDAM also conducts other supporting programs, namely:

- *Socialization and Simulation of Fire Fighting (Hydrant and APAR) on 15, 16, 20, and 21 May 2024*
- *Socialization and Simulation of First Aid on 3-5 June 2024*
- *Socialization and Simulation of Safety Riding and Defensive Driving 6, 12, and 13 June 2024*
- *ISO 45001:2018 and SMK3 Certification activities from June-December 2024*

PDAM juga memperoleh penghargaan terkait K3, yaitu:
PDAM also received awards related to occupational health and safety, namely:



- *Best Health Safety and Environment* dalam Perpamsi Award 2024
  Best Occupational Health and Safety at 2024 Perpamsi Awards


MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

menganugerahkan

TANDA PENGHARGAAN

kepada:

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

sebagai

Perusahaan yang telah melaksanakan
Upaya Kesehatan Kerja
Kategori Perlindungan Kesehatan Pekerja Perkantoran

Jakarta, 7 November 2024
MENTERI KESEHATAN,

BUDI G. SADIKIN

- Penghargaan Mitra Bakti Husada Tahun 2024 kategori K3 Perkantoran dari Menteri Kesehatan RI
  Mitra Bakti Husada Award 2024 in the category of OHS Office from the Minister of Health of the Republic of Indonesia





04.

ANALISA MANAJEMEN

MANAGEMENT ANALYSIS



TINJAUAN ASPEK KEUANGAN

REVIEW OF FINANCIAL ASPECTS

NERACA	2024	2023	PERUBAHAN 2024-2023 *CHANGES 2024-2023*		*BALANCE SHEET*
			MILIAR RP. *BILLION RP*	PERSENTASE *PERCENTAGE*	
Aset					*Asset*
Aset Lancar	347,54	467,91	-120,37	-25,73 ▼	*Current Assets*
Aset Tidak Lancar	1.303,23	1.158,07	145,16	12,53 ▲	*Non-Current Assets*
Total Aset	1.650,77	1.625,98	24,79	1,52 ▲	*Total Assets*
Kewajiban dan Ekuitas					*Liabilities and Equity*
Kewajiban Jangka Pendek	141,31	175,24	-33,93	-19,36 ▼	*Current Liabilities*
Kewajiban Jangka Panjang	51,97	56,21	-4,24	-7,54 ▼	*Non-Current Liabilities*
Total Kewajiban	193,28	231,45	-38,17	-16,49 ▼	*Total Liabilities*
Ekuitas	1.457,49	1.394,53	62,96	4,51 ▲	*Equity*
Total Kewajiban dan Ekuitas	1.650,77	1.625,98	24,79	1,52 ▲	*Total Liabilities and Equity*



Aset

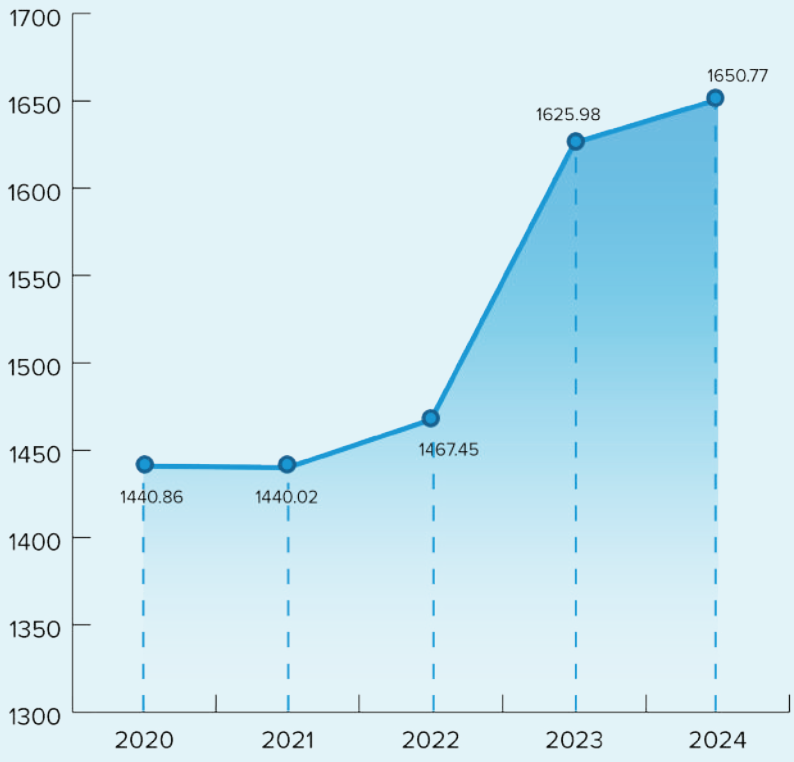
Asset

Jumlah aset PDAM Surya Sembada Tahun 2024 mencapai Rp. 1.650,77 miliar atau mengalami peningkatan 1,52% jika dibandingkan dengan jumlah aset Tahun 2023 sebesar Rp. 1.625,98 miliar. Pada Laju Pertumbuhan Majemuk Tahunan atau *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) 2020-2024, total aset PDAM Surya Sembada mengalami pertumbuhan 14,57%. Total aset lancar Perusahaan di Tahun 2024 sebesar Rp 347,54 miliar atau menurun 25,73% atau setara dengan Rp 120,37 miliar jika dibandingkan dengan Tahun 2023 sebesar Rp 467,91 miliar. Penurunan aset lancar terutama disebabkan oleh penurunan kas dan setara kas untuk pembayaran investasi proyek rehabilitasi pipa dan pembangunan infrastruktur reservoir. Sementara itu total aset tidak lancar di Tahun 2024 sebesar Rp 1.303,23 miliar, meningkat 12,53% atau setara dengan Rp 145,16 miliar jika dibandingkan dengan Tahun 2023 sebesar Rp 1.158,07 miliar. Peningkatan aset tetap dari investasi jaringan pipa, reservoir serta investasi pembangunan infrastruktur pendukung berkontribusi tinggi pada peningkatan aset tidak lancar di Tahun 2024.

In 2024, PDAM Surya Sembada 's total assets reached Rp 1.650,77 billion, marking a 1,52% increase compared to the total assets of 2023 of Rp. 1.625,98 billion. Over the Compound Annual Growth Rate (CAGR) period from 2020 to 2024, PDAM Surya Sembada's assets grew by 14,57%. Company's total current assets in 2024 amounted to Rp. 347,54 billion or decreased by 25,73% or equivalent to Rp. 120,37 billion when compared to 2023 of Rp. 467,91 billion. The decrease in current assets was mainly due to a decrease in cash and cash equivalents for investment payments for pipeline rehabilitation projects and reservoir infrastructure development. Meanwhile, total non-current assets in 2024 amounted to Rp. 1.303,23 billion, an increase of 12,53% or equivalent to Rp. 145,16 billion when compared to 2023 of Rp 1.158,07 billion. The increase in fixed assets from investment in pipelines, reservoirs and investment in supporting infrastructure development contributed highly to the increase in non-current assets in 2024.

Total Aset 2020-2024 (Rp-miliar)

Total Assets 2019-2023 (Rp-billion)



Kewajiban dan Ekuitas

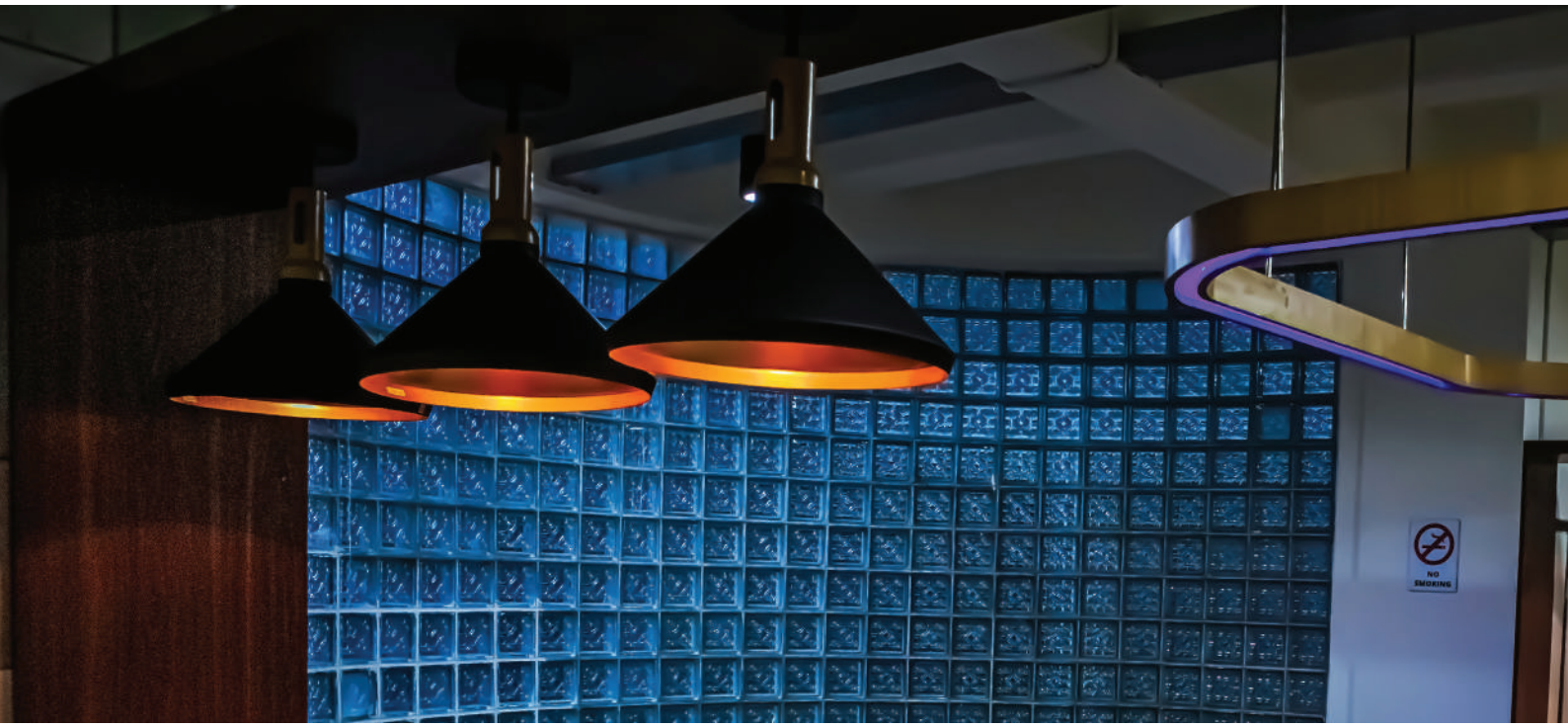
Liabilities and Equity

Total liabilitas Perusahaan Tahun 2024 sebesar Rp. 193,28 miliar atau mengalami penurunan 16,49% jika dibandingkan dengan jumlah liabilitas Tahun 2023 sebesar Rp. 231,45 miliar. Liabilitas Perusahaan Tahun 2024 didominasi oleh liabilitas jangka pendek, yaitu mencapai Rp. 141,31 miliar. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, liabilitas jangka pendek menurun sebesar 19,36% dimana penurunan ini disebabkan adanya penurunan hutang PPh badan di Tahun 2024. Pada Tahun 2024 nilai realisasi dengan anggaran tidak jauh berbeda sehingga hutang PPh tidak terlalu besar. Sementara itu pada tahun sebelumnya gap antara realisasi dan anggaran sangat besar akibat adanya laba yg meningkat tajam yang disebabkan oleh kebijakan harmonisasi tarif sehingga hutang PPh badan meningkat tajam. Selain itu adanya perubahan aturan terkait dengan PPh 21 di Tahun 2024 juga ikut berpengaruh terhadap kewajiban pajak. Hal yang sama juga terjadi pada liabilitas jangka penjang, dimana pada Tahun 2024 liabilitas ini mengalami penurunan 7,54% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan liabilitas jangka panjang disebabkan oleh penurunan hutang iuran dana pensiun pegawai melalui DAPENMA PAMSI karena jumlah pegawai mengalami penurunan setiap tahun sementara itu di sisi yang lain angsuran yang dibayarkan tetap seperti tahun sebelumnya.

The Company's total liabilities in 2024 amounted to Rp. 193.28 billion or decreased by 16.49% when compared to the total liabilities in 2023 of Rp. 231.45 billion. The Company's liabilities in 2024 were dominated by short-term liabilities, which reached Rp. 141.31 billion. When compared to the previous year, short-term liabilities decreased by 19.36% where this decrease was due to a decrease in corporate income tax payable in 2024. In 2024 the realization value and the budget are not much different so that the income tax debt is not too large. Meanwhile, in the previous year the gap between realization and budget was very large due to the sharp increase in profit caused by the tariff harmonization policy so that corporate income tax payable increased sharply. In addition, there are changes in the rules related to PPh 21 in 2024 which also affect tax liabilities. The same thing also happened to long-term liabilities, where in 2024 this liability decreased by 7.54% when compared to the previous year. The decrease in long-term liabilities is due to a decrease in employee pension fund contributions payable through DAPENMA PAMSI because the number of employees has decreased every year while on the other hand the installments paid remain as in the previous year.

Total ekuitas Tahun 2024 sebesar Rp. 1.457,49 miliar atau mengalami peningkatan 4,51% jika dibandingkan dengan jumlah ekuitas Tahun 2023 sebesar Rp. 1.394,53 miliar. Peningkatan ekuitas ini disebabkan karena adanya kenaikan pembagian laba seperti cadangan umum, dan cadangan tujuan.

Total equity in 2024 amounted to Rp. 1,457.49 billion or an increase of 4.51% when compared to the total equity in 2023 of Rp. 1,394.53 billion. This increase in equity is due to an increase in profit sharing such as general reserves, and purpose reserves.



LABA/ RUGI	2024	2023	PERUBAHAN 2024-2023 *CHANGES 2024-2023*		*PROFIT/ LOSS*
			MILIAR RP. *BILLION RP*	PERSENTASE *PERCENTAGE*	
Pendapatan Usaha	1.152,26	1.094,37	57,89	5,29 ▲	*Operating Revenues*
Beban Usaha	802,84	764,57	38,27	5,01 ▲	*Operating Expenses*
Laba Usaha	349,42	329,8	19,62	5,95 ▲	*Operating Profit*
Pendapatan Non Usaha	19,44	20,68	-1,24	-6,00 ▼	*Non-Operating Revenue*
Beban Lain-Lain	7,33	3,39	3,94	116,22 ▲	*Others Expenses*
Laba Sebelum Pajak	361,53	347,09	14,44	4,16 ▲	*Profit Before Tax*
Pajak Penghasilan	82,50	77,34	5,16	6,67 ▲	*Income Tax*
Laba Setelah Pajak	**279,03**	**269,75**	**9,28**	**3,44** ▲	***Profit After Tax***
Deviden	**140,95**	**92,35**	**48,6**	**52,62** ▲	***Dividend***

Total pendapatan usaha Tahun 2024 sebesar Rp. 1.152,26 miliar atau mengalami peningkatan 5,29% jika dibandingkan dengan Tahun 2023 sebesar Rp. 1.094,37 miliar. Peningkatan pendapatan usaha disebabkan karena adanya peningkatan volume penjualan kepada pelanggan serta adanya rekategori pelanggan. Di sisi yang lain beban usaha juga mengalami peningkatan sebesar 5,01% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan beban usaha di Tahun 2024 dipengaruhi oleh kenaikan beban produksi seperti kenaikan biaya listrik serta bahan kimia seiring dengan kenaikan jumlah produksi air. Selain itu subsidi yang diberikan Perusahaan kepada masyarakat masih cukup besar yaitu sebanyak 356.058 pelanggan atau 56% dari total pelanggan terutama untuk pelanggan rumah tangga dengan tarif 1.2, 1.3 serta 2.1 dan pelanggan tarif sosial. Besaran subsidi yang telah dikeluarkan oleh Perusahaan bahkan mencapai Rp. 172 milyar dalam setahun dimana tarif rata-rata pelanggan yang disubsidi sebesar Rp. 1.731/m3 sedangkan harga pokok penjualan sebesar Rp. 3.117/m3.

Total operating revenue in 2024 amounted to Rp. 1.152,26 billion or an increase of 5,29% when compared to 2023 of Rp. 1.094,37 billion. The increase in operating revenues was due to an increase in sales volume to customers and the recategory of customers. On the other hand, operating expenses also increased by 5,01% when compared to the previous year. The increase in operating expenses in 2024 is influenced by an increase in production expenses such as an increase in the cost of electricity and chemicals in line with the increase in the amount of water production. In addition, the subsidy provided by the Company to the community is still quite large at 356.058 customers or 56% of the total customers , especially for household customers with tariffs 1.2, 1.3 and 2.1 and social tariffs. The amount of subsidy spent by Company even reached Rp. 172 billion in a year where the average subsidized customer tariff was Rp. 1.731/m3 while the cost of goods sold was Rp3.117/m3.

Di tengah beban usaha yang meningkat, Perusahaan masih mencatatkan laba bersih setelah pajak yaitu mencapai Rp. 279,03 miliar atau meningkat 3,44% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan laba ini merupakan hasil positif sebagai bentuk dedikasi dan kerja keras Perusahaan untuk meningkatkan indikator kinerja termasuk diantaranya yaitu mempertahankan efektifitas penagihan sebesar 97%.

In the midst of increasing operating expenses, Company still recorded a net profit after tax of Rp. 279,03 billion or an increase of 3,44% when compared to the previous year. This increase in profit is a positive result of the Company's dedication and hard work to improve performance indicators including maintaining collection effectiveness of 97%.

Deviden tahun buku 2023 yang dibagikan pada tahun 2024 sebesar Rp. 140,95 Miliar telah dibayarkan ke Pemerintah Kota Surabaya sebagai pemilik modal PDAM 100% melalui 3 (tiga) kali pemabayaran yaitu Uang Muka Deviden sebesar Rp 100 Miliar pada tanggal 11 Desember 2023, Rp 20 Miliar pada tanggal 13 Juni 2024 dan sisanya sebesar Rp. 20,95 Miliar pada tanggal 9 Juli 2024. Besaran deviden yang diberikan kepada Pemerintah Kota Surabaya sebesar 55% dari Laba Bersih Setelah Pajak dikurangi Cadangan Tujuan berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 tahun 2009.

The 2023 fiscal year dividend distributed in 2024 amounting to Rp. 140.95 billion has been paid to the Surabaya City Government as the owner of 100% PDAM capital through 3 (three) payments, namely a Dividend Down Payment of Rp. 100 billion on December 11, 2023, Rp. 20 billion on June 13, 2024 and the remainder of Rp. 20.95 billion on July 9, 2024. The amount of dividends given to the Surabaya City Government is 55% of Net Profit After Tax minus Purpose Reserves based on Surabaya City Regional Regulation Number 2 of 2009.

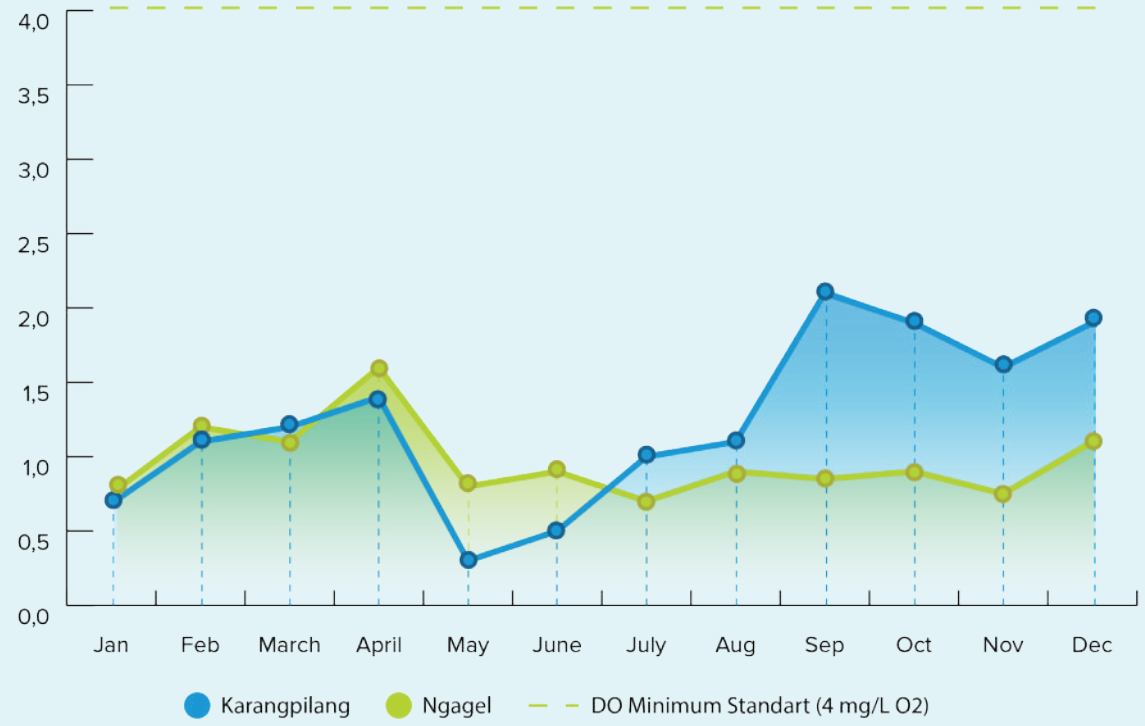
TINJAUAN ASPEK OPERASI

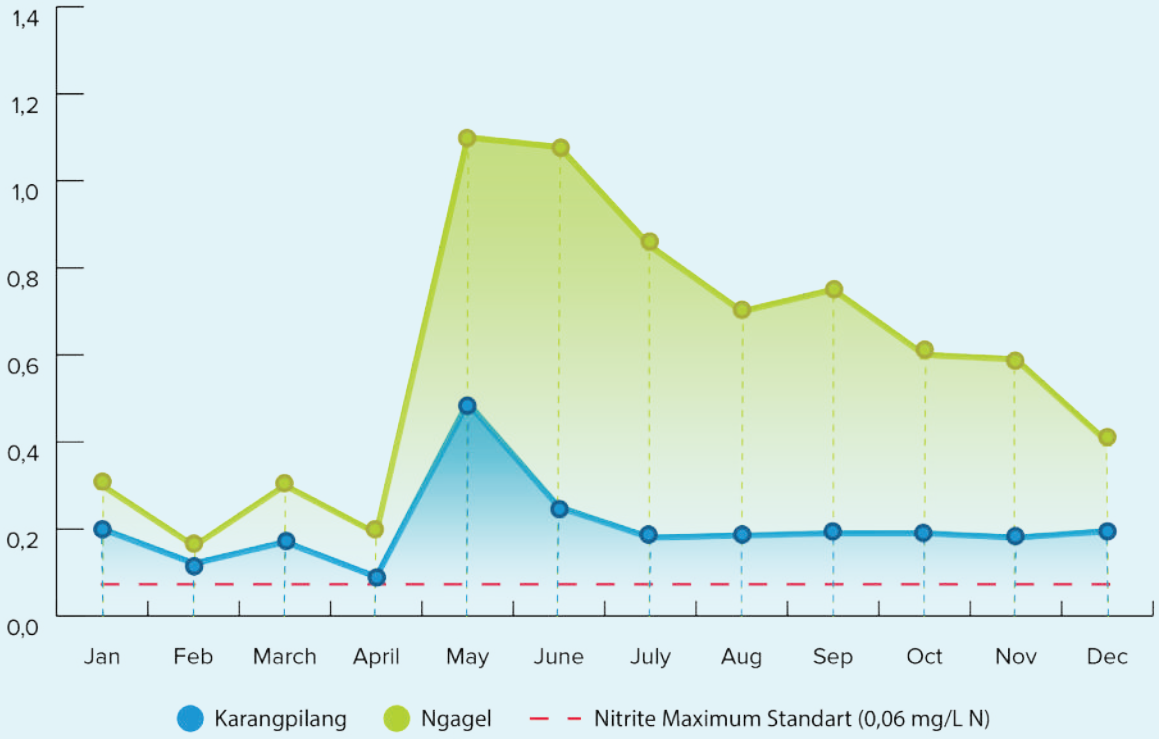
REVIEW OF OPERATIONAL ASPECTS

Prinsip pengelolaan air berdasarkan PP No. 82 tahun 2001 menekankan pada pengelolaan kualitas air dan pengendalian pencemaran air secara terpadu dan berkelanjutan, dengan pendekatan ekosistem dan melibatkan berbagai pihak. Penerapan prinsip ini meliputi penetapan baku mutu air, pemantauan kualitas air, pengendalian pencemaran, dan pemulihan kualitas air yang telah tercemar. Berkaitan dengan prinsip tersebut PDAM Surya Sembada berkomitmen untuk memberikan layanan optimal yang ditunjukkan dengan peningkatan kinerja operasional pada Tahun 2024 meskipun kualitas air baku dari Kali Surabaya masih memenuhi standar kualitas kelas II yang ditunjukkan dengan nilai parameter *Dissolved Oxygen* (DO) di bawah standar minimal dan parameter Nitrit yang nilainya masih di atas standar maksimal. Sepanjang Tahun 2024, PDAM telah melakukan proses monitoring secara intensif pada parameter DO, Nitrit, dan Turbidity sampai dengan melakukan upaya rehabilitasi pipa secara berkelanjutan.

The principle of water management based on PP No. 82 of 2001 emphasizes the management of water quality and control of water pollution in an integrated and sustainable manner, with an ecosystem approach and involving various parties. The implementation of this principle includes setting water quality standards, monitoring water quality, controlling pollution, and restoring the quality of water that has been polluted. In connection with this principle, PDAM Surya Sembada is committed to providing optimal services as indicated by improved operational performance in 2024 even though the quality of raw water from Kali Surabaya still meets class II quality standards as indicated by the value of the Dissolved Oxygen (DO) parameter below the minimum standard and the Nitrite parameter whose value is still above the maximum standard. Throughout 2024, the PDAM has conducted an intensive monitoring process on the parameters of DO, Nitrite, and Turbidity up to continuous pipe rehabilitation efforts.




4,0
3,5
3,0
2,5
2,0
1,5
1,0
0,5
0,0
Jan
Feb
March
April
May
June
July
Aug
Sep
Oct
Nov
Dec
Karangpilang
Ngagel
DO Minimum Standart (4 mg/L O2)

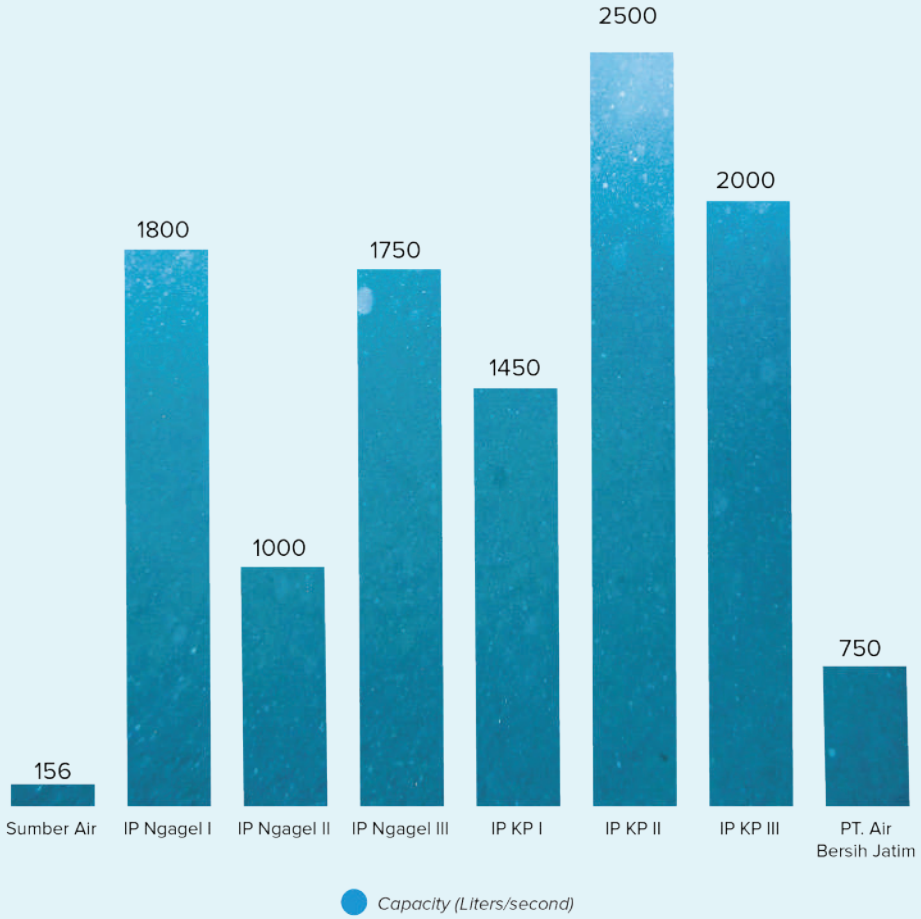

1,4
1,2
1,0
0,8
0,6
0,4
0,2
0,0
Jan
Feb
March
April
May
June
July
Aug
Sep
Oct
Nov
Dec
Karangpilang
Ngagel
Nitrite Maximum Standart (0,06 mg/L N)

Kapasitas Terpasang

Installed Capacity

Bahan baku air yang digunakan untuk menyuplai kebutuhan air bagi pelanggan PDAM Surya Sembada berasal dari beberapa sumber yaitu IPAM Karang Pilang, IPAM Ngagel, PT. Air Bersih Jatim, dan sumber air lainnya yang berlokasi di Umbulan, Pandaan, dan Pasuruan. Secara keseluruhan total kapasitas terpasang pada Tahun 2024 mencapai 11.406 liter/detik atau mengalami penurunan sebesar 174 liter/ detik jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan kapasitas terpasang air PDAM terutama disebabkan oleh berkurangnya debit air di sumber-sumber air di sekitar Pandaan, akibat perubahan iklim dan musim kemarau yang panjang. Pergeseran titik hujan intensitas tinggi dari hulu ke hilir juga turut berkontribusi. PDAM Surya Sembada telah mengantisipasi penurunan debit air dan kualitas air baku dengan meningkatkan penggunaan bahan kimia, konsumsi listrik, dan menanggung biaya operasional yang lebih tinggi. PDAM juga menghimbau kepada masyarakat untuk melaporkan jika mengalami masalah air keruh, yang sering kali disebabkan oleh sedimen dalam pipa akibat kebocoran.

Raw water used to supply water needs for PDAM Surya Sembada customers comes from several sources, namely Karang Pilang Drinking Water Treatment Plant, Ngagel Drinking Water Treatment Plant, PT. Air Bersih Jatim, and other water sources located in Umbulan, Pandaan, and Pasuruan. Overall, the total installed capacity in 2024 reached 11.406 liters/second or decreased by 174 liters/second when compared to the previous year. The decline in water installed capacity of PDAM is mainly due to the reduction of water discharge in Spring waters near Pandaan, due to climate change and long dry season. The shift of high-intensity rainfall from upstream to downstream also contributes to the decrease in water production capacity. PDAM Surya Sembada has anticipated the decline in water discharge and raw water quality by increasing the use of chemicals, electricity consumption, and bearing higher operational costs. The PDAM also urges the public to report if they experience cloudy water problems, which are often caused by sediment in the pipes due to leaks.



Kapasitas Produksi

Production Capacity

Upaya maksimal dari segi operasional memberikan hasil positif dimana pada Tahun 2024 volume air yang dihasilkan secara keseluruhan baik dari sumber IPAM maupun sumber lainnya mencapai 374,2 juta meter kubik atau meningkat sebesar 3,3% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. IPAM Karang Pilang berkontribusi pada capaian produksi air sebesar 53,73%, diikuti dengan IPAM Ngagel dengan kontribusi mencapai 37,37%, serta 8,90% sisanya berasal dari sumber air dari luar kota Surabaya dan PT. Air Bersih Jatim.

Maximum efforts in terms of operations provide positive results where in 2024 the volume of water produced as a whole both from IPAM sources and other sources reached 374,2 million cubic meters or increased by 3,3% when compared to the previous year. IPAM Karang Pilang contributed to the achievement of water production by 53,73%, followed by IPAM Ngagel with a contribution of 37,37%, and the remaining 8,90% came from water sources outside the city of Surabaya and PT. Air Bersih Jatim.

SUMBER ***SOURCE***	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
PT. Air Bersih Jatim	1.002.198	8.554.316	19.186.177	23.968.831	24.227.208
Sumber Air	11.036.297	11.240.757	10.974.397	9.796.899	9.090.470
Ngagel I	54.041.746	51.878.025	51.115.652	53.123.136	54.097.242
Ngagel II	31.292.100	31.546.685	30.968.827	31.257.547	31.444.308
Ngagel III	48.196.622	48.646.231	48.048.929	50.554.828	54.292.536
Karangpilang I	48.033.483	48.261.524	47.441.670	37.566.353	35.207.173
Karangpilang II	81.651.748	82.029.549	79.624.822	81.538.194	87.467.205
Karangpilang III	76.020.019	77.111.908	78.646.549	74.598.395	78.398.376
Total ***Total***	**351.274.213**	**359.268.995**	**366.007.023**	**362.404.183**	**374.224.518**

Kualitas Air

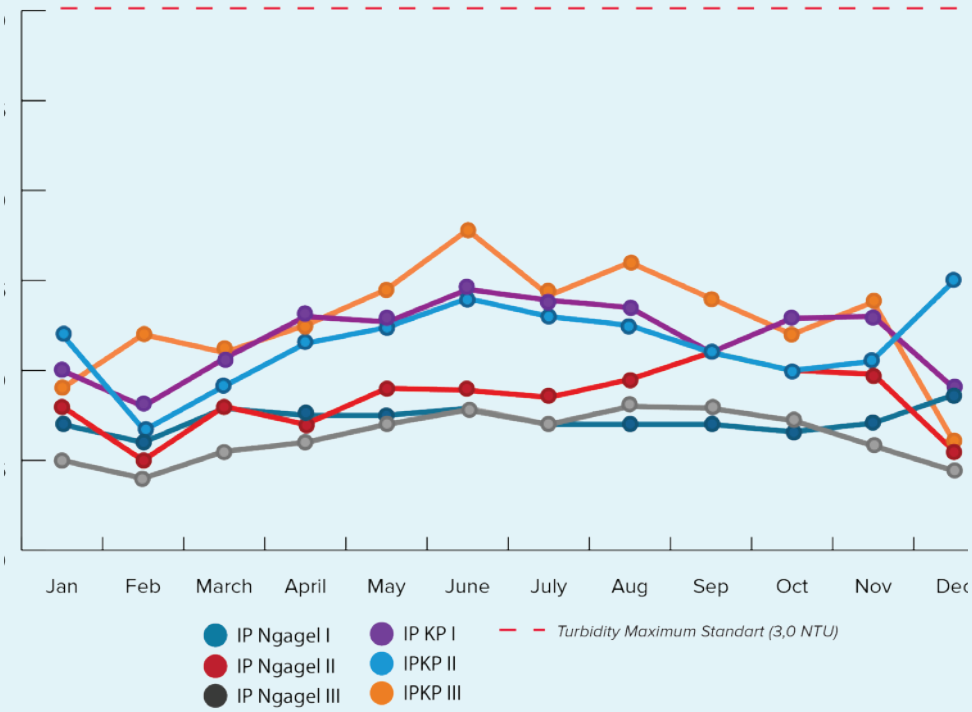
Water Quality

Upaya monitoring air pada tingkat produksi dan distribusi dilakukan secara rutin dengan menggunakan fasilitas Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi PDAM Surya Sembada. Pada tahun 2024, upaya tersebut dilakukan semakin intensif untuk memastikan air yang diproduksi memenuhi syarat Permenkes Nomor 2 tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan. Pemeriksaan kualitas air IPAM dilakukan secara harian, mingguan dan bulanan, sedangkan untuk air distribusi di pelanggan dilakukan setiap bulan terhadap ± 306 sampel air sesuai dengan ketentuan di Permenkes Nomor 2 tahun 2023.

Hasil pemeriksaan kualitas air pada parameter turbidity menunjukkan bahwa air yang dihasilkan di masing-masing instalasi termasuk kategori jernih (tidak keruh), dimana parameter kekeruhan berada pada rentang 0,37-1,68 NTU. Upaya PDAM untuk menjaga kualitas air terus dilakukan diantaranya melalui pembersihan jaringan pipa distribusi ke pelanggan dengan Flushing/ Air Scouring, rehabilitasi jaringan pipa yang mengalami korosi, penambahan post desinfektan pada reservoir dan rumah pompa, serta pencegahan kontiminasi pipa dan aksesoris pipa dari kotoran pada saat perbaikan kebocoran jaringan. Lebih lanjut pada kurun waktu 2024, rata-rata persentase keterpenuhan syarat kualitas Turbidity air di pelanggan mencapai 96,94%, sedangkan keterpenuhan syarat kualitas Fecal Coli mencapai 72,68%.

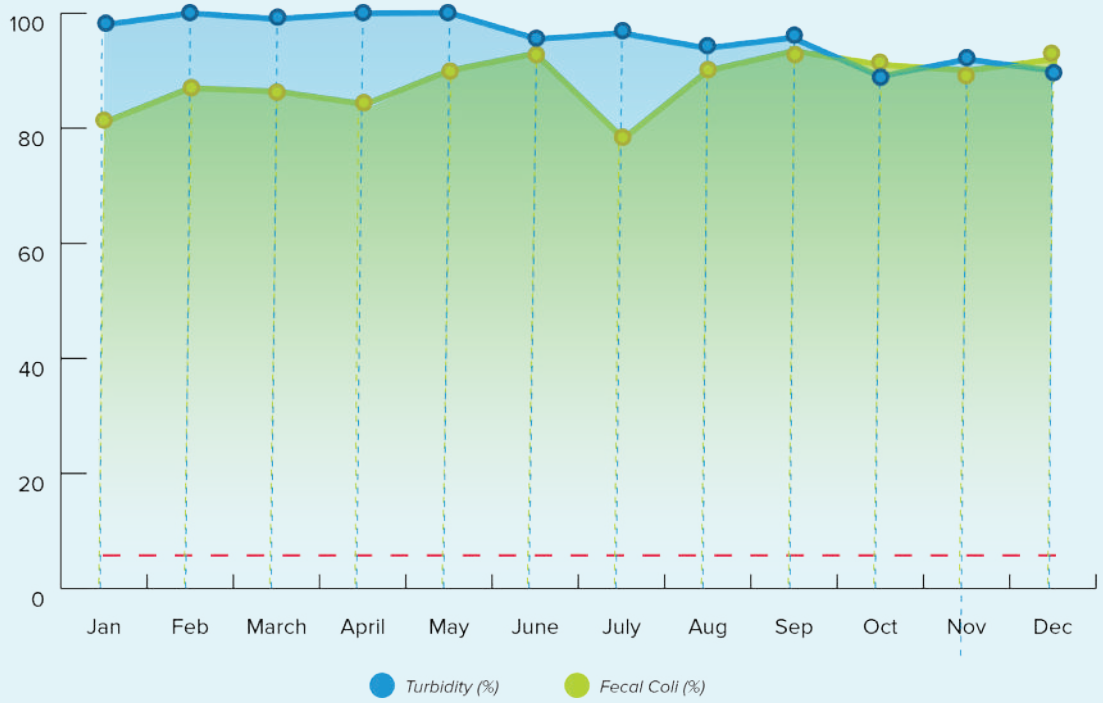
Water monitoring efforts at the production and distribution levels are carried out routinely using the PDAM Surya Sembada Testing and Calibration Laboratory facilities. In 2024, these efforts are intensified to ensure that the produced water meets the requirements of Minister of Health Regulation Number 2 of 2023 concerning Implementing Regulation Of Government Regulation Number 66 Of 2014 Concerning Environmental Health. IPAM water quality checks are carried out on a daily, weekly and monthly basis, while for distribution water at customers it is carried out every month on ± 306 in accordance with the provisions of the Minister of Health Regulation Number 2 of 2023.

The results of the water quality inspection on the turbidity parameter show that the water produced in each installation is in the clear category (not turbid), where the turbidity parameter is in the range of 0,37-1,68 NTU. PDAM's efforts to maintain water quality continue to be carried out through cleaning the distribution pipelines to customers with Flushing / Air Scouring, rehabilitation of corroded pipelines, adding post disinfectants to reservoirs and pump houses, and preventing contamination of pipes and pipe accessories from dirt when repairing network leaks. Furthermore, in the 2024 period, the percentage of fulfillment of Turbidity water quality requirements in customers reached 96,94%, while the fulfillment of Fecal Coli quality requirements reached 72,68%.



Persentase Pemenuhan Syarat Kualitas Air Pelanggan

Percentage of Compliance with Customer Water Quality Requirements





TRANSMISI DAN DISTRIBUSI

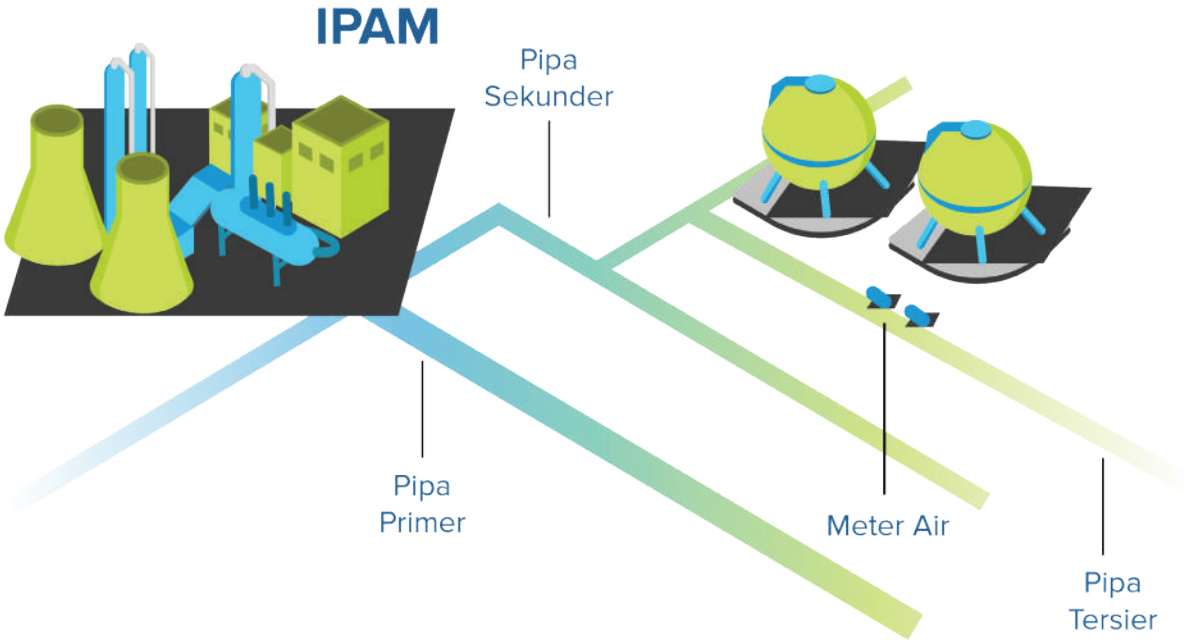
TRANSMISSION AND DISTRIBUTION

Setiap tahapan pada pengolahan, penyimpanan, transmisi hingga distribusi air dilakukan dengan ketat sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Selanjutnya penggunaan teknologi pengolahan air modern dan pengawasan yang ketat dapat memastikan bahwa air yang diditribusikan kepada pelanggan terbebas dari kontaminasi zat-zat berbahaya seperti logam berat, pestisida, mikroba patogen, dan senyawa kimia lainnya yang dapat membahayakan kesehatan. Hal ini tidak hanya memberikan kepastian akan kebersihan air, tetapi juga menjamin bahwa pelanggan dapat mengkonsumsi air dengan percaya diri, tanpa khawatir akan risiko kesehatan yang berkaitan dengan kualitas air. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya mematuhi peraturan yang berlaku, tetapi juga berkomitmen untuk menjaga kesehatan publik dan lingkungan.

Every stage in the processing, storage, transmission to distribution of water is carried out strictly in accordance with established guidelines. Furthermore, the use of modern water treatment technology and strict supervision can ensure that water distributed to customers is free from contamination of hazardous substances such as heavy metals, pesticides, pathogenic microbes, and other chemical compounds that can be harmful to health. This not only provides assurance of the cleanliness of the water, but also ensures that customers can consume the water with confidence, without worrying about health risks related to water quality. Thus, this approach not only complies with applicable regulations, but is also committed to protecting public health and the environment.

Pada Tahun 2024 upaya peningkatan pelayanan terkait jangkauan perpipaan serta penyediaan air bersih telah dilakukan secara intensif dengan penambahan jaringan pipa baru sepanjang 43,03 kilometer. Air produksi yang telah memenuhi Persyaratan Kualitas Air Minum didistribusikan kepada pelanggan PDAM melalui jaringan perpipaan sepanjang 6.432,28 kilometer (meningkat 1,2% jika dibandingkan dengan tahun 2023) dengan diameter pipa yang bervariasi. Selain itu program rehabilitasi pipa juga dilakukan secara berkelanjutan hingga mencapai 52,82 kilometer. PDAM juga melakukan upaya penambahan debit air dan pemerataan tekanan pada jaringan perpipaan. Hal ini dilakukan seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan serta kebutuhan air bersih yang semakin meningkat. Sampai dengan tahun 2024, PDAM telah memiliki 26 reservoir yang tersebar di wilayah pelayanan PDAM dengan total kapasitas reservoir sebesar 98.173 meter kubik. Dengan adanya reservoir, kontinuitas supply air ke pelanggan mengalami peningkatan dengan tingkat pemenuhan tekanan air sambungan pelanggan > 0,2 bar mencapai 98,17%.

In 2024, efforts to improve services related to piping coverage and clean water supply have been carried out intensively with the addition of 43,03 kilometers of new pipelines. Produced water that has met the Drinking Water Quality Requirements is distributed to PDAM customers through a pipeline network of 6.432,28 kilometers (an increase of 1,2% when compared to 2023) with varying pipe diameters. In addition, the pipe rehabilitation program is also carried out continuously until it reaches 52,82 kilometers. PDAM has also made efforts to increase water discharge and equalize pressure in the piping network. This is done in line with the increasing number of customers and the increasing demand for clean water. Until 2024, the PDAM has 26 reservoirs spread across the PDAM service area with a total reservoir capacity of 98.173 cubic meters. With the reservoirs, the continuity of water supply to customers has increased with the level of fulfillment of customer connection water pressure > 0,2 bar reaching 98,17%.


IPAM
Pipa Sekunder
Pipa Primer
Meter Air
Pipa Tersier


RUMAH AIR SURABAYA
PDAM SURYA SEMBADA
DYNA
L 9883 AR

TINJAUAN ASPEK PELAYANAN

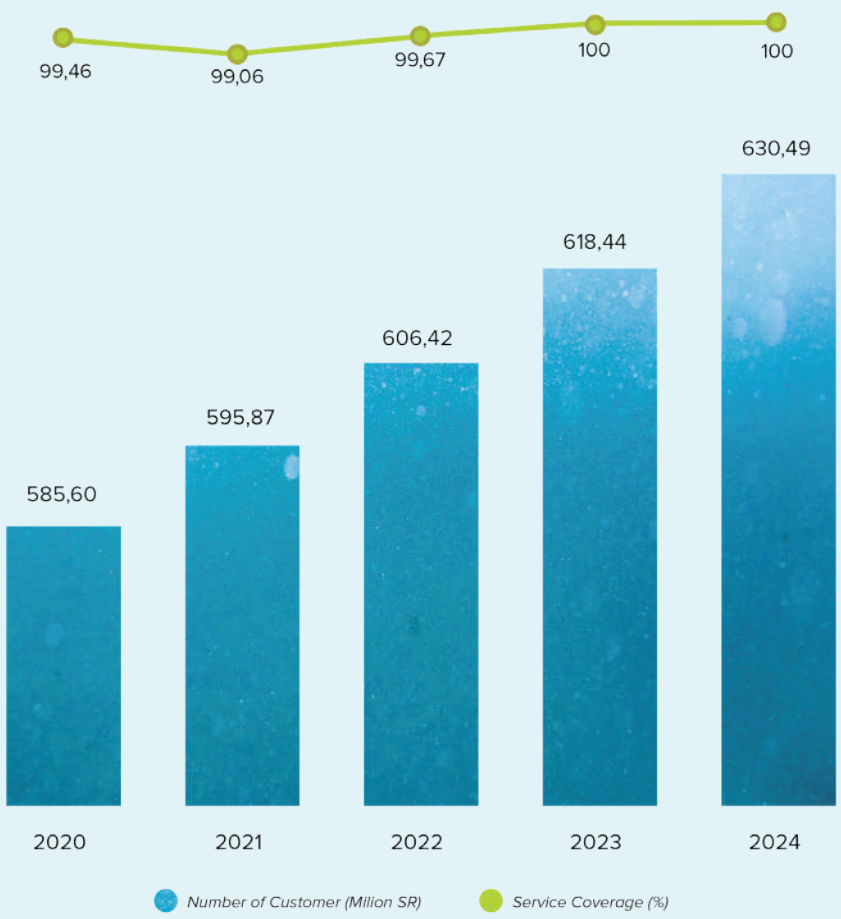
REVIEW OF SERVICE ASPECTS

PDAM Surya Sembada menutup tahun 2024 dengan kinerja positif pada aspek pelayanan yang dibuktikan dengan peningkatan jumlah pelanggan hingga mencapai 630.491 pelanggan. Penambahan jumlah pelanggan tersebut bahkan telah melebihi harapan dengan pencapaian 240,96% dari target Tahun 2024. Kinerja pelayanan yang sangat baik juga ditunjukkan dengan cakupan layanan 100%, penjualan air 256,27 juta meter kubik, jumlah rehabilitasi jaringan perpipaan mencapai 52,82 kilometer, serta penggantian meter mencapai 58.569 meteran air atau naik sebesar 9,45% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

PDAM Surya Sembada closed 2024 with positive performance in terms of service as evidenced by the increase in the number of customers to 630.491 customers. The increase in the number of customers has even exceeded expectations with an achievement of 240,96% of the 2024 target. Excellent service performance is also shown by 100% service coverage, water sales of 256,27 million cubic meters, the number of piping network rehabilitation reached 52,82 kilometers, and meter replacement reached 58.569 water meters or an increase of 9,45% when compared to the previous year.

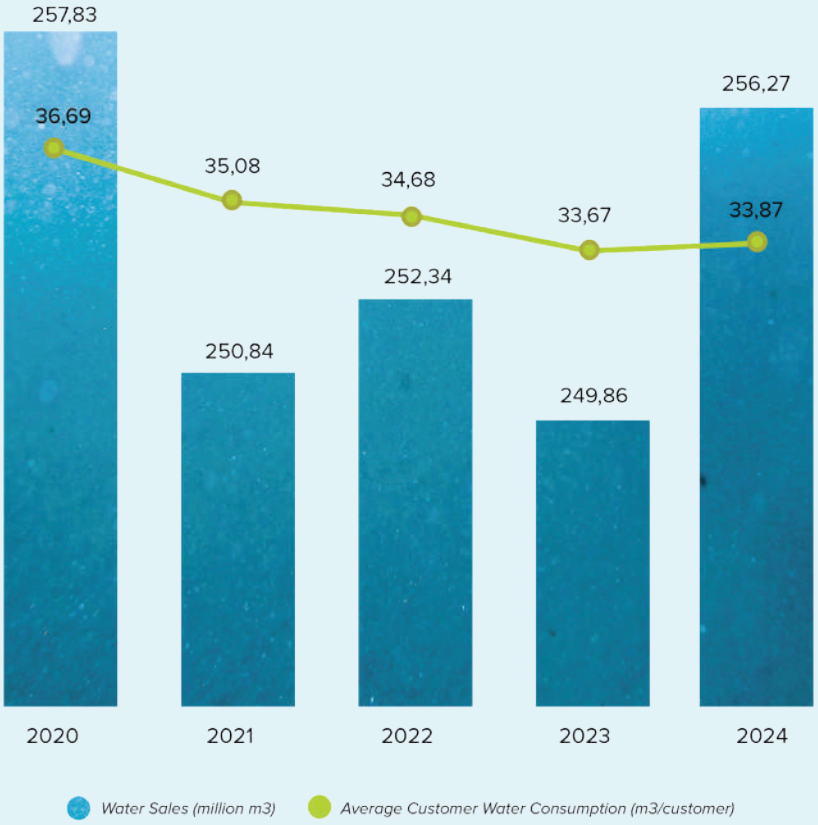
Jumlah Pelanggan dan Cakupan Layanan

Number of Customer and Service Coverage



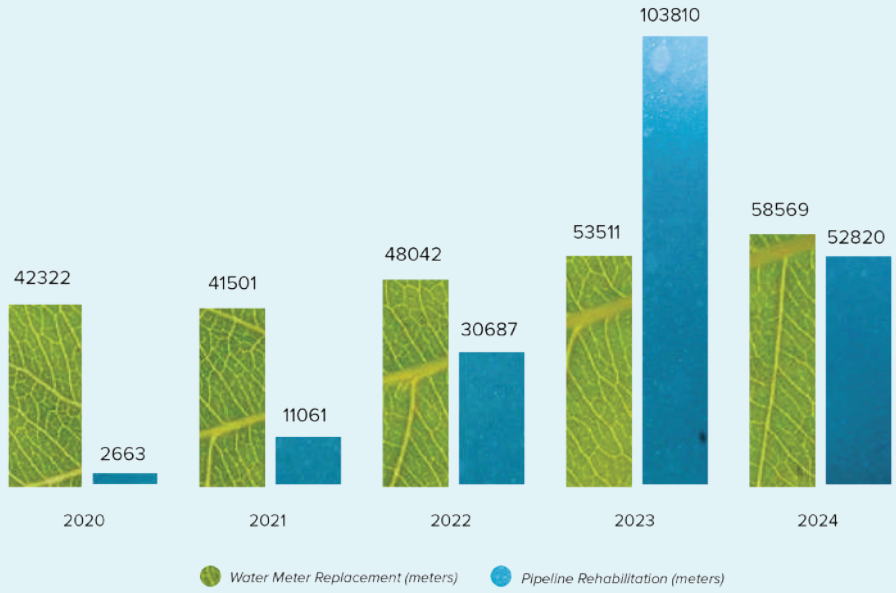
Penjualan Air dan Rata-Rata Konsumsi Air Pelanggan

Water Sales and Average Customer Water Consumption



Penggantian Meter Air dan Rehabilitasi Pipa

Water Meter Replacement and Pipeline Rehabilitation

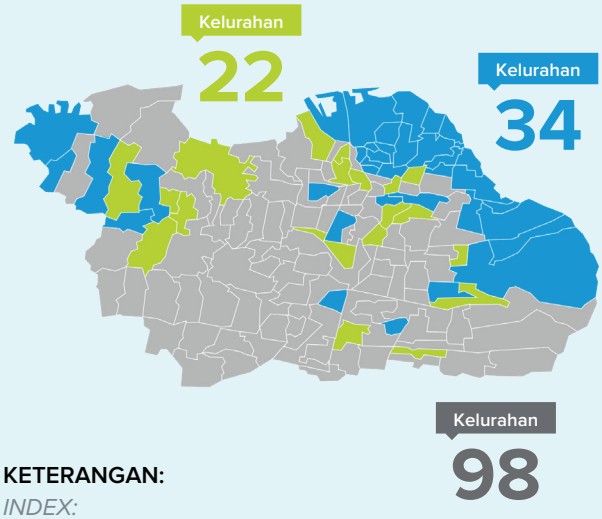


TINGKAT KEHILANGAN AIR DAN PENINGKATAN TEKANAN AIR

NON REVENUE WATER AND INCREASING WATER PRESSURE

Peta Tekanan Tahun 2021 - 2024

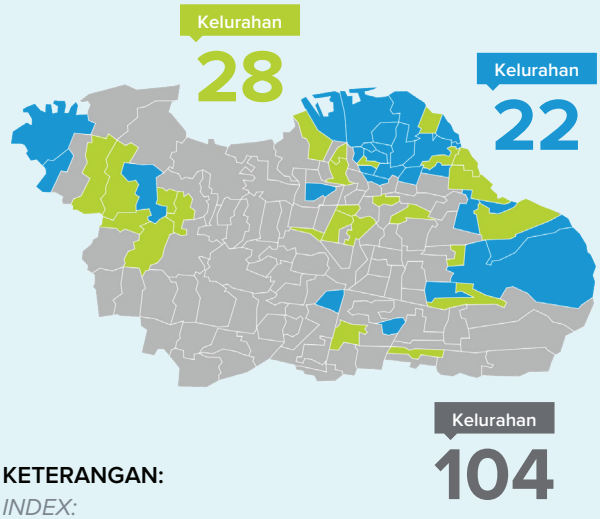
2021 > **2022**



KETERANGAN:

INDEX:

- TEK >2
- TEK 0<x<2
- TEK 0



KETERANGAN:

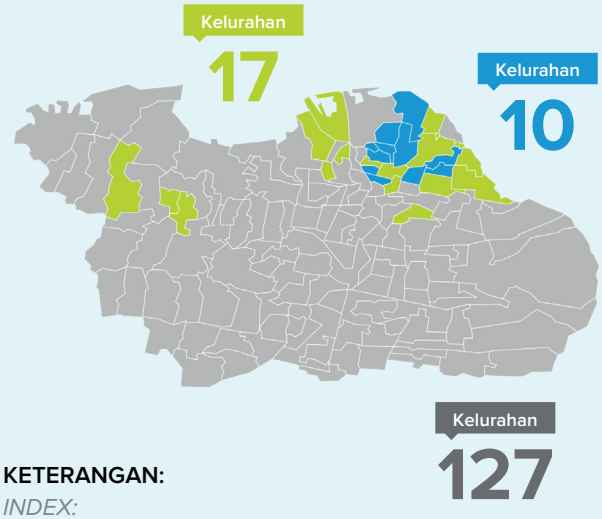
INDEX:

- TEK >2
- TEK 0<x<2
- TEK 0

Tingkat kehilangan air atau *Non Revenue Water* (NRW) merupakan salah satu indikator operasional yang berkaitan dengan transmisi dan distribusi air. Pada tahun 2024, NRW mencapai 31,52% atau mengalami peningkatan 0,46% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. NRW sepanjang Tahun 2024 belum memenuhi RKA Tahun 2024 yang menargetkan NRW sebesar 29,74%. Peningkatan NRW tersebut setara dengan kehilangan air sebanyak 6.495.761 meter kubik atau setara dengan kehilangan potensi pendapatan air selama bulan Januari s/d Desember 2024 sebesar Rp 26.825.415.188. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor dimana salah satunya yaitu adanya fokus program kerja PDAM Surya Sembada sebagai upaya memberikan pelayanan 100% dengan tekanan air minimal 2 meter selama 24 jam, dimana wilayah yang masih belum mendapatkan pelayanan 2 mKA selama 24 jam ini sebagian besar berada di Zona 3. Fokus kerja tersebut menuntut upaya peningkatan pada tekanan air yang secara relatif berpotensi pada meningkatnya NRW.

The level of water loss or Non Revenue Water (NRW) is one of the operational indicators related to water transmission and distribution. In 2024, NRW reached 31,52% or an increase of 0,46% when compared to the previous year. NRW throughout 2024 has not met the 2024 RKA which targets NRW of 29,74%. The increase in NRW is equivalent to a water loss of 6.495.761 cubic meters or equivalent to a loss of potential water revenue during January to December 2024 of Rp 26.825.415.188. This is due to several factors, one of which is the focus of PDAM Surya Sembada's work program as an effort to provide 100% service with a minimum water pressure of 2 mKA for 24 hours, where the areas that still do not receive 2 meters service for 24 hours are mostly in Zone 3. This work focus requires efforts to increase water pressure which has the potential to increase NRW relatively.

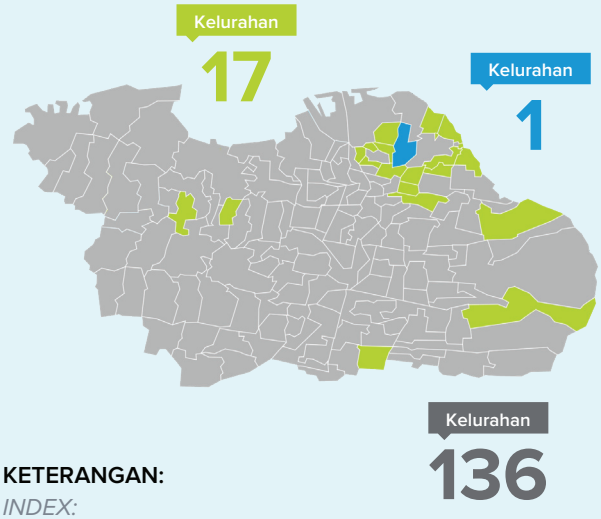
2023 → **2024**



KETERANGAN:

INDEX:

- TEK >2
- TEK 0<x<2
- TEK 0



KETERANGAN:

INDEX:

- TEK >=2
- TEK 0.5<x<2
- TEK <0.5

Berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan (baik dari kapasitas maupun tekanan) di Zona 3, PDAM telah melakukan program kerja strategis yaitu:

1. Peningkatan kapasitas pompa IPAM Ngagel 3;
2. Peningkatan kapasitas pompa IPAM Karangpilang 2 dan IPAM Karangpilang 3 sebagai suplai utama Rumah Pompa Mbah Ratu yang mulai dioperasikan sejak Januari 2024;
3. Rehabilitasi jaringan pipa sebagai upaya peremajaan usia teknis serta optimalisasi jaringan perpipaan;
4. Melakukan pengaturan valve untuk pengelolaan tekanan air distribusi.

In relation to efforts to improve services (both in terms of capacity and pressure) in Zone 3, PDAM has carried out a strategic work program, namely:

1. *Increased pumping capacity of IPAM Ngagel 3;*
2. *Increased pumping capacity of IPAM Karangpilang 2 and IPAM Karangpilang 3 as the main supply of Mbah Ratu Pump House which began operating in January 2024;*
3. *Rehabilitation of pipelines as an effort to rejuvenate the technical age and optimize the piping network;*
4. *Perform valve settings for distribution water pressure management.*

Program strategis di Zona 3 tidak hanya berdampak pada peningkatan pemakaian air pelanggan, karena peningkatan tekanan air secara linier juga akan berdampak pada peningkatan kebocoran pipa PDAM. Masifnya pekerjaan pemasangan *box culvert* untuk penanganan banjir di Kota Surabaya juga turut berkontribusi pada naiknya angka NRW, karena seringkali lokasi pekerjaan box culvert tersebut berhimpitan dengan pipa PDAM sehingga beberapa kali terjadi kasus kebocoran pipa. Tercatat bahwa sampai dengan Desember 2024 terdapat 412 pekerjaan penanganan kebocoran pipa akibat pelaksanaan pekerjaan box culvert. Selain itu, adanya kebocoran pipa besar (Jembatan Branjangan D600, Putat Indah D1000, dan Warugunung D600) serta kegiatan penutupan jalur pipa (TIJ D450 dan D600 dampak dari pembuatan Tunnel Joyoboyo) pada Tahun 2024 juga menyebabkan kehilangan air sedikitnya sebesar 6.359,92 meter kubik.

The strategic program in Zone 3 not only has an impact on increasing customer water usage, because the linear increase in water pressure will also have an impact on increasing PDAM pipe leaks. The massive installation of box culverts for flood management in Surabaya City also contributed to the increase in NRW figures, because often the location of the box culvert work is adjacent to PDAM pipes so that several cases of pipe leaks have occurred. It is recorded that until December 2024 there were 412 pipe leak handling jobs due to the implementation of box culvert work. In addition, the presence of large pipe leaks (Branjangan Bridge D600, Putat Indah D1000, and Warugunung D600) and pipe line closure activities (TIJ D450 and D600 due to the construction of the Joyoboyo Tunnel) in 2024 also caused a water loss of at least 6.359,92 cubic meters.

Upaya mitigasi dan langkah berkelanjutan yang dilakukan oleh PDAM antara lain:

1. Koordinasi lebih intensif dengan pihak Pemerintah Kota, Kelurahan, Perangkat Desa (RT/RW), serta Pelaksana pekerjaan box culvert sehingga kehilangan air akibat kebocoran pipa dampak pekerjaan box culvert dapat diminimalisir;
2. Upaya percepatan penanganan aduan kebocoran pipa dimana untuk mendukung upaya tersebut PDAM telah merealisasikan anggaran Rp. 4,8 milyar sampai dengan Triwulan IV Tahun 2024 untuk penanganan kebocoran pipa sebagai akibat dari pekerjaan box culvert;
3. Monitoring tekanan secara online di 435 titik untuk percepatan penanganan keluhan air tidak keluar (TDA) maupun untuk program pemerataan tekanan secara berkelanjutan;
4. Pencarian kebocoran aktif pada ruas-ruas wilayah yang dilakukan pemasangan box culvert.

Mitigation efforts and sustainable steps taken by PDAM include:

1. *More intensive coordination with the City Government, Sub-districts, Village Apparatus, and Box culvert Work Implementers so that water loss due to pipe leaks due to box culvert work can be minimized;*
2. *Efforts to accelerate the handling of pipe leakage complaints where to support these efforts the PDAM has realized a budget of Rp. 4,8 billion until Quarter IV Year 2024 for handling pipe leaks as a result of box culvert work;*
3. *Online pressure monitoring at 435 points to accelerate the handling of complaints of water not coming out as well as for continuous pressure equalization programs;*
4. *Search for active leaks in sections of areas where box culvert installation was carried out.*



Selain itu PDAM Surya Sembada terus berupaya untuk menekan tingkat NRW melalui program-program berikut:

1. Ganti meter elektromagnetik (sampai dengan Desember 2024 terealisasi 50 unit dari target 50 unit) dan ganti meter baru reguler (terealisasi 58.569 unit dari target 55.000 unit). Penggantian meter reguler sampai dengan Desember 2024 berdampak pada peningkatan volume pemakaian air rata-rata 3 m3/ pelanggan/bulan, sedangkan penggantian meter elektromagnetik masih dalam proses evaluasi;
2. Pembentukan interzone untuk mengidentifikasi lebih detil area dengan NRW tinggi. Tiga interzone yang dibentuk adalah Interzone 1 (Zona 1), Interzone 2 (Zona 2&3), serta Interzone 3 (Zona 4&5). Hasil identifikasi awal menunjukkan bahwa NRW yang lebih tinggi berada pada Interzone 2 dan Interzone 3;
3. Pencarian kebocoran aktif di berbagai wilayah selain ruas wilayah pemasangan box culvert dengan menggunakan teknologi AI;
4. Sweeping sambungan ilegal dimana sampai dengan Triwulan IV telah teralisasi di 198 titik;
5. Sosialisasi Aplikasi CIS PDAM sebagai upaya peningkatan pelayanan 7x24 jam melalui percepatan penanganan aduan;
6. Implementasi atas rekomendasi yang diberikan oleh Konsultan *Wyeth Water Consultans* (WWC) diantaranya:
    - Melakukan verifikasi atas akurasi seluruh meter air yang dipasang di *Water Treatment Plant* (WTP) dengan tipe insersi sehingga kualitas bacaan flowmeter dapat terjaga dan memiliki tingkat akurasi yang baik;
    - Melakukan kegiatan pencarian kebocoran aktif dengan menggunakan teknologi inspeksi visual dan korelasi;
    - Pembentukan DMA Babatan Mukti dan DMA Balas Klumprik sebagai wilayah proyek percontohan sehingga dapat diketahui tingkat efektivitas serta efisiensi atas upaya pengendalian NRW yang dilakukan pada kedua DMA tersebut sebelum diterapkan pada wilayah pelayanan lainnya;
    - Rekomendasi perubahan kualitas akurasi meter air pelanggan dari R-50 menjadi R-100 untuk kebutuhan penggantian meter baru Tahun 2025. Selain untuk peningkatan akurasi, meter air R-100 juga dipersiapkan agar dapat difungsikan menjadi *Smart Meter* sehingga dapat diperoleh data yang memiliki akurasi lebih baik secara real-time.
7. Upaya lainnya yang diperlukan untuk penurunan NRW.

In addition, PDAM Surya Sembada continues to strive to reduce NRW levels through the following programs:

1. *Replace electromagnetic meters (until December 2024 realized 50 units from the target of 50 units) and replace new regular meters (realized 58.569 units from the target of 55.000 units). Replacement of regular meters until December 2024 has an impact on increasing the volume of water usage by an average of 3 cubic meter/ customer/ month, while the replacement of electromagnetic meters is still in the evaluation process;*
2. *Interzones were established to identify areas with high NRW in more detail. The three interzones formed were Interzone 1 (Zone 1), Interzone 2 (Zone 2&3), and Interzone 3 (Zone 4&5). Preliminary identification results show that higher NRW is in Interzone 2 and Interzone 3;*
3. *Active leakage search in various areas other than the culvert box installation area using AI technology;*
4. *Sweeping of illegal connections which up to the fourth quarter has been realized at 198 points;*
5. *Socialization of PDAM CIS Application as an effort to improve 7x24 hour service through accelerated complaint handling;*
6. *Implementation of the recommendations provided by Wyeth Water Consultants (WWC) include:*
    - *Verify the accuracy of all water meters installed in the Water Treatment Plant (WTP) with the insertion type so that the quality of flowmeter readings can be maintained and has a good level of accuracy;*
    - *Conduct active leak-finding activities using visual inspection and correlation technologies;*
    - *Establishment of DMA Babatan Mukti and DMA Balas Klumprik as pilot project areas so that the level of effectiveness and efficiency of NRW control efforts carried out in the two DMAs can be known before being applied to other service areas;*
    - *Recommendations to change the quality of customer water meter accuracy from R-50 to R-100 for the need to replace new meters in 2025. In addition to improving accuracy, R-100 water meters are also prepared to function as Smart Meters so that data with better accuracy can be obtained in real-time.*
7. *Other efforts required for NRW reduction.*

UPAYA PENINGKATAN LAYANAN

SERVICE IMPROVEMENT EFFORTS

Untuk meningkatkan layanan bagi pelanggan, PDAM Surya Sembada telah melakukan upaya terintegrasi yang mencakup peningkatan infrastruktur, efisiensi distribusi, inovasi teknologi, dan pelayanan pelanggan yang lebih baik. Peningkatan infrastruktur meliputi ekspansi dan rehabilitasi jaringan pipa. Efisiensi distribusi dapat dicapai melalui manajemen tekanan dan deteksi kebocoran yang lebih baik. Inovasi teknologi, seperti penggunaan sistem informasi digital dan aplikasi CIS, yang dapat mempermudah akses bagi pelanggan. Pelayanan pelanggan yang baik yang meliputi respons cepat terhadap keluhan, program Master Meter, survey kepuasan pelanggan, dan lain-lain.

To improve services for customers, PDAM Surya Sembada has made integrated efforts that include infrastructure improvement, distribution efficiency, technological innovation, and better customer service. Infrastructure improvements include expansion and rehabilitation of pipelines. Distribution efficiency can be achieved through better pressure management and leak detection. Technological innovations, such as the use of digital information systems and CIS applications, which can facilitate access for customers. Good customer service which includes quick response to complaints, Master Meter program, customer satisfaction survey, etc.



1. Survey Kepuasan Pelanggan (SKP)

Customer Satisfaction Surveys

Peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dapat diketahui dari pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Tahun 2024, SKP PDAM dilakukan dengan menggunakan sampel yaitu 400 orang pelanggan PDAM yang dipilih secara acak sesuai dengan proporsi pelanggan di masing-masing zona pelayanan. Hasil SKP menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan Tahun 2024 sebesar 88,47 atau meningkat 1.32 poin jika dibandingkan dengan Tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada harapan pelanggan.

Improving the quality of public services, one of which can be seen from measuring the performance of public service delivery which is carried out in the form of Customer Satisfaction Survey activities as mandated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. In 2022, SKP PDAM will be carried out using a sample of 400 PDAM customers who are randomly selected according to the proportion of customers in each service zone. The SKP results show that the customer satisfaction index in 2024 is 88,47 or an increase of 1,32 points when compared to 2023. This shows that PDAM has provided quality services and is oriented to customer expectations.

3. Layanan Call Center

Call Center Service

PDAM menyediakan fasilitas pengaduan bagi pelanggan melalui layanan call center yang beroperasi selama 24 jam setiap hari dan 7 hari dalam seminggu.

PDAM provides complaint facilities for customers through a call center service that operates 24 hours a day and 7 days a week.

4. Mitra Pembayaran Rekening

Account Payment Partners

Sampai dengan Tahun 2024 PDAM telah memiliki 31 mitra pembayaran rekening serta 4.864 loket PPOB. Alternatif pilihan pada pembayaran rekening melalui mitra PDAM mendorong efektifitas pada penagihan rekening PDAM.

Until 2024 PDAM has 31 account payment partners and 4.864 PPOB counters. Alternative options for paying accounts through PDAM partners encourage effectiveness in collecting PDAM accounts.

2. Akses Informasi

Information Access

Kemudahan dan keterjangkauan akses informasi serta layanan pengaduan bagi masyarakat didukung dengan adanya akses informasi yang bervariasi yang meliputi: Layanan *Call Center* bebas pulsa 08001926666, layanan SMS 08123316666, website PDAM www.pdam-sby.go.id, facebook PDAM Surya Sembada, Twitter @ PDAMSurabaya, Instagram PDAMSuryaSembada, serta aplikasi *Customer Information System* (CIS). Melalui CIS pelanggan dapat mengetahui informasi gangguan air, pengaduan pelayanan, pendaftaran pasang baru, dan lain-lain

The ease and affordability of access to information and complaint services for the community is supported by access to varied information which includes: Toll-free Call Center service 08001926666, SMS service 08123316666, PDAM website www.pdam-sby.go.id, PDAM Surya Sembada facebook, Twitter @ PDAMSurabaya, Instagram PDAMSuryaSembada, and the Customer Information System (CIS) application. Through CIS customers can find information on water disturbances, service complaints, registration of new tides, and others.

AKSES INFORMASI

Layanan Call Center bebas pulsa
08001926666

Layanan SMS
08123316666

Website PDAM
www.pdam-sby.go.id

Facebook
PDAM Surya Sembada

Twitter
@PDAMSurabaya

Instagram
PDAMSuryaSembada

Aplikasi
Customer Information System (CIS)

NO.	LOCATION	CASH	ATM	AUTO DEBIT	SMS BANKING	MOBILE BANKING	INTERNET BANKING	CREDIT CARD AUTO DEBIT	E-COMMERCE	CREDIT	MOBILE APPS
1	Bank Mandiri	√	√	√		√	√				
2	Bank Jatim	√	√	√	√	√	√				
3	Bank BNI	√	√	√	√	√	√				
4	Bank BRI	√	√	√							
5	Bank BRI Syariah	√	√								
6	Bank Mega	√	√	√		√	√				
7	Bank CIMB Niaga	√	√	√			√				
8	Bank Danamon	√	√								
9	Bank Permata	√	√								
10	Bank OCBC NISP	√	√								
11	Bank Muamalat	√	√								
12	Citibank							√			
13	HSBC		√				√	√			
14	Bank Panin		√								
15	Bank Sinar-mas	√					√				√
16	Maybank						√				
17	Standard Chartered Bank							√			
18	Bank Bukopin	√									
19	Bank BCA		√				√				
20	Bank UOB	√	√			√					
21	POS Indonesia	√									
22	Alfamart	√									
23	Indomaret (Air - Non Air)	√									
24	Tokopedia								√		
25	Link Aja								√		
26	Gojek (Air - Non Air)								√		
27	GrabKios								√		
28	Shopee								√		
29	XL Tunai									√	
30	KASKITA								√		
31	PPOB	√									

PPOB: Fast Pay, Griyabayar (Air - Non Air), Tektaya, IDO Sinergy, BPRKS, Raharja, Tektaya, Kopnus (PT. CMS), Arindo (Air - Non Air), Ottopay, Koin, PT. SYB, Bukopin, Warkat (Pacifica)

5. Mobil Tangki Air

Water Tank Car

PDAM Surya Sembada memiliki 17 armada mobil tangki yang digunakan untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat yang mengalami kendala pasokan air bersih akibat adanya pemadaman listrik di instalasi, atau kebocoran pipa. Sepanjang Tahun 2024, PDAM telah mengirimkan 12.347 meter kubik air bersih kepada masyarakat yang membutuhkan.

PDAM Surya Sembada has a fleet of 17 tankers that are used to provide clean water services to people who experience problems with the supply of clean water due to power outages at installations, or pipe leaks. Throughout 2024, PDAM has delivered 12.347 cubic meters of clean water to people in need.

6. Kran Air Siap Minum (KASM)

Water Faucet Ready to Drink

KASM merupakan salah satu program strategis PDAM untuk menanamkan kesan kepada masyarakat bahwa air produksi PDAM dengan pemurnian ulang layak dikonsumsi sebagai air siap minum. Selain itu program KASM juga mengedukasi masyarakat untuk peduli terhadap lingkungan yaitu dengan mengurangi konsumsi air minum dalam kemasan sebagai wujud dukungan terhadap program Pemerintah dalam mengurangi sampah plastik.

- KASM SMA 12 Surabaya
- KASM SMP 12 Surabaya
- KASM SMP 29 Surabaya
- KASM Masjid Rahmat Surabaya
- KASM Pondok Al Fitrah Surabaya
- KASM Siola Surabaya
- KASM PU Jambangan Surabaya
- KASM PU Tambaksari Surabaya
- KASM PU Ngagel Surabaya
- KASM PU DKRTH Surabaya

KASM is one of the PDAM's strategic programs to impress the public that the water produced by PDAM by re-purification is fit for consumption as ready-to-drink water. In addition, the KASM program also educates the public to care about the environment by reducing consumption of bottled drinking water as a form of support for the Government's program to reduce plastic waste.

7. Penanganan Keluhan

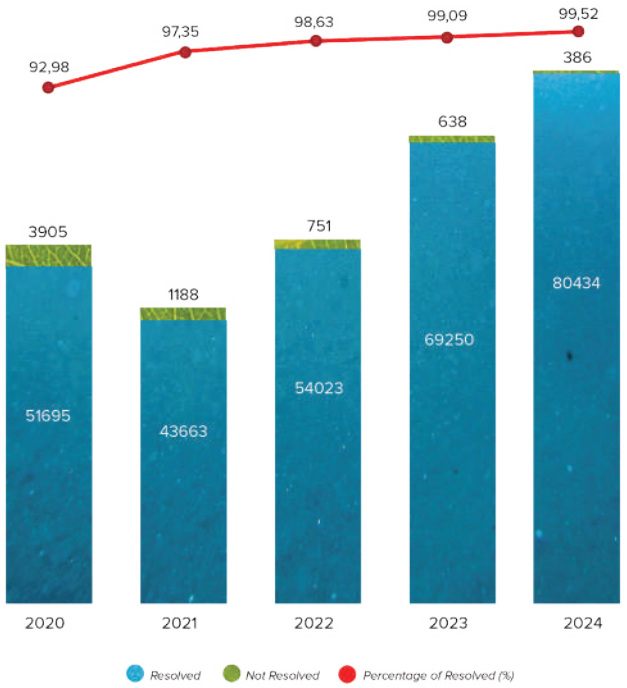
Complaint Handling

Selama Tahun 2024 tercatat sebanyak 99,52% keluhan yang diselesaikan oleh PDAM atau setara dengan 80.434 keluhan dari total 80.820 keluhan yang masuk. Adapun jenis keluhan yang masuk antara lain: pipa bocor, air keruh/bau, TDA persil, TDA komplek, dan pengaduan non-meter.

During 2024, PDAM recorded 99,52% of complaints resolved or the equivalent of 80.434 complaints out of a total of 80.820 complaints received. The types of complaints received include: leaking pipes, cloudy/smelly water, TDA, complex TDA, and non-meter complaints.

Keluhan Pelanggan Terselesaikan

Resolved Customer Complaints



8. Pengecekan Kualitas Air Pelanggan

Customer Water Quality Check

PDAM secara rutin dalam satu bulan melakukan tahapan pengecekan kualitas air bersih yang diterima pelanggan yang meliputi Turbidity, sisa chlor, total coli, dan fecal coli. Sesuai dengan Permenkes Nomor 2 tahun 2023, sampel air akan dibawa ke Laboratorium PDAM untuk diperiksa secara lengkap. Pada Tahun 2024 tercatat sebanyak 96,94% sampel yang memenuhi syarat parameter Turbidity, 27,80% untuk sampel memenuhi syarat parameter sisa chlor, 72,68% yang memenuhi syarat parameter Total Coli serta 89,27% untuk sampel yang memenuhi syarat parameter Fecal Coli.

PDAM routinely in one month carries out the stages of checking the quality of clean water received by customers which include turbidity, residual chlorine, total coli, and fecal coli. In accordance with Minister of Health Regulation Number 2 of 2023, water samples will be brought to the PDAM Laboratory for complete examination. In 2024, it was recorded that 96,94% of the samples met the requirements for the Turbidity parameter, 27,80% for the samples met the requirements for the residual chlorine parameter, 72,68% met the requirements for the Total Coli parameter and 89,27% for samples that met the requirements for the Fecal Coli parameter.

9. Ganti Meter Air Pelanggan

Replace Customer's Water Meter

Ganti meter pelanggan merupakan bentuk kepedulian PDAM untuk meminimalisir kerugian yang dialami pelanggan akibat ketidak akuratan meter air pelanggan. Ada 2 mekanisme pelaksanaan penggantian meter air PDAM, yaitu penggantian meter air pelanggan yang berusia lebih dari 5 tahun serta penggantian meter air pelanggan berdasarkan rekomendasi dari hasil tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan pelanggan. Selama Tahun 2024 PDAM melakukan penggantian meter air pelanggan sebanyak 58.569 meter air. Jumlah ini mengalami peningkatan 9,45% dibandingkan dengan Tahun 2023.

Replacing customer meters is a form of PDAM concern to minimize losses suffered by customers due to inaccuracy of customer water meters. There are 2 mechanisms for replacing PDAM water meters, namely replacing customer water meters that are more than 5 years old and replacing customer water meters based on recommendations from the follow-up results of complaints submitted by customers. During 2024 PDAM will replace 58.569 customer water meters. This number has increased by 9,45% compared to 2023.

10. Zona Air Minum Prima (ZAMP)

Replace Customer's Water Meter

PDAM memiliki 1 instalasi ZAMP yang berada di kawasan Ngagel Tirto dengan kapasitas produksi sebesar 20 m3/jam. Instalasi ini menggunakan sumber air baku yang berasal dari air hasil pengolahan IPAM Ngagel III yang kemudian dilakukan pemurnian kembali dengan menggunakan membran ultrafiltrasi agar menjadi air siap minum yang kemudian didistribusikan pada zona percontohan atau ZAMP. Pada Tahun 2024 PDAM telah memiliki pelanggan sebanyak 435 pelanggan atau setara dengan 2.074 jiwa terlayani dengan tarif flat yang dibebankan ke pelanggan sebesar Rp 11.000/m3.

PDAM has 1 ZAMP installation in the Ngagel Tirto area with a production capacity of 20 m3/hour. This installation uses a raw water source that comes from water processed by IPAM Ngagel III which is then re-purified using an ultrafiltration membrane so that it becomes ready-to-drink water which is then distributed to the pilot zone or ZAMP. In 2024 PDAM has 435 customers or the equivalent of 2.074 people served with a flat rate charged to customers of IDR 11.000/m3.

11. Upaya-Upaya Lainnya

Other Efforts

Upaya peningkatan layanan PDAM juga didukung dengan sistem digitalisasi Pemasangan Sambungan Baru (PSB), Pemasaran fasilitas uji kualitas air dan kalibrasi meter berbasis SNI ISO 17025:2017 ke berbagai wilayah di luar Surabaya, serta penerapan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) yang berbasis SNI ISO 37001:2016. Sistem SMAP merupakan wujud komitmen PDAM untuk melarang, mencegah, sekaligus meminimalisir terjadinya tindakan penyuapan yang dilakukan oleh pegawai PDAM. Dalam sistem ini PDAM melibatkan seluruh pegawai maupun masyarakat luas dalam kegiatan pelaporannya melalui media website www.pdam-sby.go.id.

Efforts to improve PDAM services are also supported by a digitalization system for the Installation of New Connections (PSB), Marketing of water quality testing facilities and meter calibration based on SNI ISO 17025:2017 to various regions outside Surabaya, as well as the implementation of an Anti-Bribery Management System (SMAP) based on SNI ISO 37001:2016. The SMAP system is a form of PDAM's commitment to prohibit, prevent, and at the same time minimize acts of bribery committed by PDAM employees. In this system PDAM involves all employees and the wider community in reporting activities through the media website www.pdam-sby.go.id.

PENILAIAN KINERJA BERDASARKAN KEPMENDAGRI NO. 47 TAHUN 1999

PERFORMANCE ASSESSMENT BASED ON KEPMENDAGRI NO. 47 OF 1999

Aspek Keuangan

Financial Aspect

NO.	URAIAN *DESCRIPTION*	2024		2023	
		HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*
1	Rasio laba terhadap aktiva produktif *Profit to earning assets ratio*	23,41%	5	22,44%	5
2	Peningkatan rasio laba terhadap aktiva produktif *Increased ratio of profit to productive assets*	0,96%	1	6,72%	3
3	Rasio laba terhadap penjualan *Profit to sales ratio*	31,74%	5	31,72%	5
4	Peningkatan rasio laba terhadap penjualan *Increased profit to sales ratio*	0,02%	1	5,87%	2
5	Rasio aktiva lancar terhadap utang lancar *The ratio of current assets to current liabilities*	2,75	2	2,67	3
6	Rasio utang jangka panjang terhadap ekuitas *Long term debt to equity ratio*	0,033	5	0,0403	5
7	Rasio total aktiva terhadap total utang *Ratio of total assets to total debt*	9,50	5	7,03	5
8	Rasio biaya operasi terhadap pendapatan operasi *Ratio of operating expenses to operating income*	0,69	3	0,70	3
9	Rasio laba operasi sebelum biaya penyusutan terhadap angsuran pokok dan bunga jatuh tempo *Ratio of operating profit before depreciation expense to principal and interest installments due*	~	5	~	5
10	Rasio aktiva produktif terhadap penjualan air *The ratio of earning assets to water sales*	1,48	5	1,53	5
11	Jangka waktu penagihan piutang *Receivable collection period*	8,36	5	8,80	5
12	Efektivitas penagihan *Billing effectiveness*	97,56%	5	97,73%	5
Total nilai ***Total value***			**47**		**51**
Nilai maksimum ***Maximum value***			**60**		**60**
Bobot ***Weight***			**45**		**45**
Nilai kinerja ***Performance value***			**35,25**		**38,25**

Aspek Operasional

Operational Aspect

NO.	URAIAN *DESCRIPTION*	2024		2023	
		HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*
1	Cakupan pelayanan *Service Coverage*	100,00%	5	100,00%	5
2	Penambahan cakupan layanan *Addition of service coverage*	0,00%	1	0,33%	1
3	Kualitas air distribusi *Distribution water quality*	Memenuhi syarat air bersih *Meets clean water requirements*	2	Memenuhi syarat air bersih *Meets clean water requirements*	2
4	Kontinuitas air *Water continuity*	Semua pelanggan mendapat aliran air 24 jam *All customers have 24-hour water supply*	2	Semua pelanggan mendapat aliran air 24 jam *All customers have 24-hour water supply*	2
5	Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi *Productivity utilization of production installations*	102,19%	4	99,24%	4
6	Tingkat kehilangan air *Non-Revenue Water*	31,52%	2	31,06%	2
7	Penurunan Tingkat Kehilangan Air *Decrease in Non-Water Revenue*	0,46%	1	0,00%	1
8	Peneraan meter air *Water meter reading*	0,39%	1	0,30%	1
9	Kecepatan penyambungan baru *New splicing speed*	< 6 hari kerja *< 6 working days*	2	< 6 hari kerja *< 6 working days*	2
10	Kemampuan penanganan pengaduan *Complaint handling capability*	99,52%	2	99,09%	2
11	Kemudahan pelayanan *Ease of service*	Tersedia service point di luar Kantor Pusat *There are service points outside the Head Office*	2	Tersedia service point di luar Kantor Pusat *There are service points outside the Head Office*	2
12	Rasio karyawan per 1000 pelanggan *The ratio of employees per 1000 customers*	1,10	5	1,18	5
Total nilai ***Total value***			**29**		**29**
Nilai maksimum ***Maximum value***			**47**		**47**
Bobot ***Weight***			**40**		**40**
Nilai kinerja ***Performance value***			**24,68**		**24,68**

Aspek Administrasi

Administrative Aspect

NO.	URAIAN *DESCRIPTION*	2024		2023	
		HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*
1	Rencana Jangka Panjang (*Corporate Plan*) *Long Term Plan (Corporate Plan)*	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4
2	Rencana organisasi dan uraian tugas *Organizational plans and job descriptions*	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4
3	Prosedur Operasi Standar *Prosedur Operasi Standar*	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4
4	Gambar nyata laksana (*As Built Drawing*) *Real picture like (As Built Drawing)*	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4
5	Pedoman penilaian kerja karyawan *Guidelines for evaluating employee performance*	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4
6	Rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) *Company work plan and budget*	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4	Sepenuhnya dipedomani *Fully guided*	4
7	Tertib laporan internal *Orderly internal reports*	Dibuat tepat waktu *Made on time*	2	Dibuat tepat waktu *Made on time*	2
8	Tertib laporan eksternal *Orderly external reports*	Tidak tepat waktu *Not On Time*	2	Tidak tepat waktu *Not On Time*	2
9	Opini auditor independen *Independent auditor opinion*	Wajar tanpa pengecualiani *Fair without exception*	4	Wajar tanpa pengecualiani *Fair without exception*	4
10	Tindak lanjut hasil pemeriksaan tahun akhir *Follow up on final year examination results*	Ditindaklanjuti, seluruhnya selesai *Followed up, all done*	3	Ditindaklanjuti, seluruhnya selesai *Followed up, all done*	3
Total nilai ***Total value***			**35**		**35**
Nilai maksimum ***Maximum value***			**36**		**36**
Bobot ***Weight***			**15**		**15**
Nilai kinerja ***Performance value***			**14,58**		**14,58**

Kriteria

Criteria

NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*	KINERJA *PERFORMANCE*
> 75	BAIK SEKALI
>60-75	BAIK
>45-60	CUKUP
>30-45	KURANG
<=30	TIDAK BAIK

Penilaian Kinerja

Performance Assessment

ASPEK *ASPECT*	2024	2023
Aspek Keuangan *Financial Aspect*	35,25	38,25
Aspek Operasional *Operational Aspect*	24,68	24,68
Aspek Administrasi *Administrative Aspect*	14,58	14,58
Total *Total*	**74,51**	**77,51**
Penilaian Kinerja *Performance assessment*	**BAIK** *GOOD*	**BAIK** *GOOD*

PENILAIAN KINERJA BERDASARKAN PUPR

PERFORMANCE ASSESSMENT BASED ON PUPR

Aspek Keuangan

Financial Aspect

NO.	URAIAN *DESCRIPTION*	BOBOT *WEIGHT (%)*	2024			2023		
			HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*	HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*
	Rentabilitas *Rentability*							
1	*Return On Equity*	5,50	19,10	5	0,275	19,34	5	0,275
	Operational Ratio	5,50	0,69	3	0,170	0,70	3	0,170
	Likuiditas *Liquidity*							
2	*Cash Ratio*	5,50	147,54	5	0,275	176,12	5	0,275
	Billing effectiveness	5,50	97,56	5	0,275	97,73	5	0,275
3	Solvabilitas *Solvability*	3,00	950,28	5	0,150	702,51	5	0,150
Total		**25**	-	**23**	**1,140**		**23**	**1,140**

Aspek Pelayanan

Service Aspect

NO.	URAIAN *DESCRIPTION*	BOBOT *WEIGHT (%)*	2024			2023		
			HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*	HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*
1	Cakupan pelayanan teknis *Technical service coverage*	5,00	100,00	5	0,25	100,00	5	0,25
2	Pertumbuhan pelanggan *Customer growth*	5,00	1,87	5	0,25	2,23	5	0,25
3	Tingkat penyelesaian aduan *Complaint settlement rate*	2,50	99,52	5	0,13	99,09	5	0,13
4	*Kualitas air pelanggan* *Customer water quality*	7,50	71,67	4	0,30	47,45	3	0,23
5	Konsumsi air domestik *Domestic water consumption*	5,00	27,70	4	0,20	27,62	4	0,20
Total		**25**	-	**23**	**1,13**	-	**22**	**1,05**

Aspek Operasional

Operational Aspect

NO.	URAIAN *DESCRIPTION*	BOBOT *WEIGHT (%)*	2024			2023		
			HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*	HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*
1	Efisiensi produksi *Production efficiency*	7,00	102,19	5	0,35	99,24	5	0,35
2	Tingkat kehilangan air *Non-Revenue Water*	7,00	31,52	3	0,21	31,06	3	0,21
3	Jam operasi layanan *Service operating hours*	8,00	24,00	5	0,40	24,00	5	0,40
4	Tekanan air pada sambungan pelanggan *Water pressure at customer connection*	6,50	34,43	2	0,13	35,51	2	0,13
5	Penggantian/kalibrasi meter air pelanggan *Replacement/ calibration of customer water meters*	6,50	9,70	2	0,13	8,97	2	0,130
Total		**35**	**-**	**17**	**1,220**	**-**	**17**	**1,220**

Aspek Sumber Daya Manusia

Human Resources Aspect

NO.	URAIAN *DESCRIPTION*	BOBOT *WEIGHT (%)*	2024			2023		
			HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*	HASIL *RESULTS*	NILAI *VELUE*	NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*
1	Rasio pegawai terhadap pelanggan *Employee to customer ratio*	7,00	1,06	5	0,35	1,13	5	0,35
2	Rasio diklat pegawai *Employee training ratio*	4,00	100,00	5	0,20	100,00	5	0,20
3	Rasio biaya diklat *Training expense ratio*	4,00	5,45	3	0,12	3,45	2	0,08
Total		**15**	**-**	**13**	**0,67**	**-**	**12**	**0,63**

Kriteria

Criteria

NILAI KINERJA *PERFORMANCE VALUE*	KINERJA *PERFORMANCE*
> 2,8	SEHAT
2,2 – 2,8	KURANG SEHAT
< 2,2	SAKIT

Penilaian Kinerja

Performance Assessment

ASPEK *ASPECT*	2024	2023
Aspek Keuangan *Financial Aspect*	1,140	1,140
Aspek Pelayanan *Service Aspect*	1,13	1,05
Aspek Operasional *Operational Aspect*	1,220	1,220
Aspek Sumber Daya Manusia *Human Resources Aspect*	0,67	0,63
Total *Total*	**4,16**	**4,04**
Penilaian Kinerja *Performance assessment*	**SEHAT** *HEALTHY*	**SEHAT** *HEALTHY*



05.

TATA KELOLA PERUSAHAAN

CORPORATE GOVERNANCE


PHYSICAL DISTANCING
DILARANG
DUDUK
DI SINI
PHYSICAL DISTANCING
DILARANG
DUDUK
DI SINI
Logitech

TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK

GOOD CORPORATE GOVERNANCE

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berkomitmen untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan ketentuan maupun aturan yang berlaku diantaranya yaitu Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 13 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum.

Asesmen atas penerapan GCG dilaksanakan berdasarkan Peraturan Deputi Kepala BPKP Bidang Akuntan Negara Nomor 4 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Asesmen Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik pada Badan Usaha Milik Daerah. Berdasarkan asesmen terhadap penerapan GCG untuk periode tahun 2023 yang dilakukan pada tanggal 12 November 2024-27 Desember 2024, dapat disimpulkan bahwa penerapan GCG pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mendapat predikat "Baik" dengan skor 76,88 dari skor maksimal 100 atau 76,88%.

PDAM Surya Sembada Surabaya City is committed to implementing good corporate governance in accordance with applicable regulations and rules including Surabaya City Regional Regulation Number 2 of 2009 as amended by Surabaya City Regional Regulation Number 13 of 2014 concerning Amendments to Surabaya City Regional Regulation Number 2 of 2009 concerning Regional Drinking Water Companies.

The assessment of the implementation of GCG is carried out based on the Regulation of the Deputy Head of BPKP for State Accountants Number 4 of 2022 concerning Technical Guidelines for Assessing the Implementation of Good Corporate Governance in Regional-Owned Enterprises. Based on the assessment of the implementation of GCG for the 2023 period conducted on November 12, 2024 - December 27, 2024, it can be concluded that the implementation of GCG at PDAM Surya Sembada Surabaya City received the predicate "Good" with a score of 76,88 out of a maximum score of 100 or 76,88%.

NO. *NO.*	ASPEK *ASPECTS*	BOBOT *WEIGHT*	HASIL EVALUASI *EVALUATION RESULTS*	CAPAIAN (%) *ACHIEVEMENTS*
1.	Komitmen *Commitment*	15	14,10	93,98
2.	Kebijakan *Policy*	10	8,22	82,23
3.	Partisipan GCG *GCG Participant*			
	a. KPM	21	15,15	72,14
	b. 1. Dewan Pengawas *Supervisiory Board*	17	14,14	83,16
	2. Komite Dewan Pengawas *Supervisory Board Committee*	5	0	0
	c. Direksi *Directors*	22	20,88	94,91
4.	Pengungkapan *Disclosure*	5	4,39	87,78
5.	Lainnya *Others*	5	0	0
	TOTAL	**100**	**76,88**	**76,88**

RAPAT DEWAN PENGAWAS

SUPERVISORY BOARD MEETING

	AGUSTUS *AUGUST*	SEPTEMBER *SEPTEMBER*	OKTOBER *OCTOBER*	NOVEMBER *NOVEMBER*	DESEMBER *DECEMBER*
	JUMLAH KEHADIRAN RAPAT INTERNAL DAN GABUNGAN *ATTENDANCE AT INTERNAL AND JOINT MEETINGS*				
Ketua *Chairman*	0	1	2	1	0
Sekretaris *Secretary*	1	1	4	1	0
Anggota *Member*	1	1	4	0	0
	JUMLAH KEHADIRAN RAPAT EKSTERNAL *ATTENDANCE AT EXTERNAL MEETINGS*				
Ketua *Chairman*	2	3	2	4	1
Sekretaris *Secretary*	2	3	3	4	1
Anggota *Member*	2	2	1	4	1
Total rapat *Total number of meetings*	3	4	7	5	1
Persentase kehadiran Ketua *Percentage of Chairman's attedance*	67%	100%	57%	100%	100%
Persentase kehadiran Sekretaris *Percentage of Secretary's attedance*	100%	100%	100%	100%	100%
Persentase kehadiran Anggota *Percentage of Members' attendance*	100%	75%	71%	80%	100%
Rata-rata persentase kehadiran rapat ***Average percentage of meeting attendance***	**89%**	**92%**	**76%**	**93%**	**100%**

RAPAT DIREKSI

BOARD OF DIRECTORS MEETING

NO. *NO.*	TANGGAL *DATE*	PEMBAHASAN RAPAT *MEETING DISCUSSION*
1.	17 Januari 2024 *January 17, 2024*	Koordinasi terkait pemasangan meter air di Rusunawa Pemerintah Kota Surabaya *Coordination related to the installation of water meters in Rusunawa Surabaya City Government*
2.	18 Januari 2024 *January 18, 2024*	Koordinasi terkait dengan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Jasa Tirta *Coordination related to Value-Added Tax (VAT) of Jasa Tirta*
3.	24 Januari 2024 *January 24, 2024*	Rapat koordinasi tentang *feasibility study* kerja sama pengembangan SPAM Kota Surabaya dengan PT. Moya Indonesia *Coordination meeting on feasibility study on cooperation of SPAM development of Surabaya City with PT. Moya Indonesia*
4.	7 Februari 2024 *February 07, 2024*	Penandatanganan kontrak kinerja Tahun 2024 *Signing of performance contract Year 2024*
5.	12 Februari 2024 *February 12, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
6.	29 Februari 2024 *February 29, 2024*	Rapat Koordinasi tentang *Supply* Alas Malang dan *Off Take* Umbulan *Coordination Meeting on Alas Malang Supply and Umbulan Off Take*
7.	4 Maret 2024 *March 04, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
8.	5 Maret 2024 *March 05, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
9.	21 Maret 2024 *March 21, 2024*	Koordinasi terkait kerjasama pengembangan SPAM dengan PT. Moya Indonesia *Coordination related to SPAM development cooperation with PT. Moya Indonesia*
10.	28 Maret 2024 *March 28, 2024*	Audiensi dengan IUWASH USAID terkait rencana kolaborasi kelembagaan pengelolaan air limbah domestik di Kota Surabaya antara Dinas SDABM dengan PDAM Surya Sembada *Audience with IUWASH USAID regarding the plan for institutional collaboration on domestic wastewater management in Surabaya City between SDABM Office and PDAM Surya Sembada*
11.	1 April 2024 *April 01, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
12.	16 April 2024 *April 16, 2024*	Pengundian dan penghargaan umroh pegawai PDAM *Drawings and umroh awards for PDAM employees*
13.	22 April 2024 *April 22, 2024*	Pembahasan tentang Perubahan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (PAK) Tahun 2024 *Discussion on Amendments to the Company Work Plan and Budget Year 2024*
14.	29 April 2024 *April 29, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
15.	6 Mei 2024 *May 06, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
16.	13 Mei 2024 *May 13, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
17.	20 Mei 2024 *May 20, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
18.	28 Mei 2024 *May 28, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*

NO. *No.*	TANGGAL *DATE*	PEMBAHASAN RAPAT *MEETING DISCUSSION*
19.	31 Mei 2024 *May 31, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
20.	10 Juni 2024 *June 10, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
21.	25 Juni 2024 *June 25, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
22.	27 Juni 2024 *June 27, 2024*	Pengarahan Direksi terkait Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Tahun 2025 *Briefing of the Board of Directors regarding the Company's Work Plan and Budget Year 2025*
23.	4 Juli 2024 *July 04, 2024*	Penandatanganan MoU dan diskusi tentang pemanfaatan PLTS *MoU signing and discussion on PLTS utilization*
24.	5 Juli 2024 *July 05, 2024*	*Focus Group Discussion* tentang penyiapan outline dan pembagian tugas tim penyusunan kajian integrasi air limbah domestik dengan pihak USAID IUWASH *Focus Group Discussion on the preparation of outline and division of tasks of the domestic wastewater integration study team with USAID IUWASH*
25.	8 Juli 2024 *July 08, 2024*	Rapat pembukaan Audit Internal Sistem Manajemen Integrasi ISO (ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO 27001:2022, ISO 55001:2014) *Opening meeting of ISO Integration Management System Internal Audit (ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO 27001:2022, ISO 55001:2014)*
26.	16 Juli 2024 *July 16, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
27.	22 Juli 2024 *July 22, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
28.	24 Juli 2024 *July 24, 2024*	Rapat penutupan Audit Internal Sistem Manajemen Integrasi ISO (ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO 27001:2022, ISO 55001:2014) *Closing meeting of ISO Integration Management System Internal Audit (ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO 27001:2022, ISO 55001:2014)*
29.	26 Juli 2024 *July 26, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
30.	12 Agustus 2024 *August 12, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
31.	12 Agustus 2024 *August 12, 2024*	Rapat perdana tentang NRW *Task Force* *First meeting of the NRW Task Force*
32.	14 Agustus 2024 *August 14, 2024*	Perkenalan Dewan Pengawas baru *Introduction of the new Supervisory Board*
33.	22 Agustus 2024 *August 22, 2024*	Tinjauan manajemen, FKAP, dan Dewan Pengarah Integrasi ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO 27001:2022, & ISO 55001:2014, Sistem Jaminan Produk Halal (SJPH) *Management review, FKAP, and Governing Board Integration of ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO 27001:2022, & ISO 55001:2014, Halal Product Assurance System*
34.	2 September 2024 *September 02, 2024*	Diskusi Penerapan Rencana Pengamanan Air Minum (RPAM) PDAM Surya Sembada *Discussion on the Implementation of the Drinking Water Security Plan of PDAM Surya Sembada*
35.	3 September 2024 *September 03, 2024*	Presentasi hasil Survei Kepuasan Pelanggan 2024 *Presentation of the results of the 2024 Customer Satisfaction Survey*
36.	9 September 2024 *September 09, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
37.	24 September 2024 *September 24, 2024*	Rapat pembukaan Audit Eksternal Sistem Jaminan Produk Halal IPAM PDAM Surya Sembada oleh LPPOM MUI *Opening meeting of External Audit of Halal Product Assurance System of IPAM PDAM Surya Sembada by LPPOM MUI*

NO. *No.*	TANGGAL *DATE*	PEMBAHASAN RAPAT *MEETING DISCUSSION*
38.	1 Oktober 2024 *October 01, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
39.	2 Oktober 2024 *October 02, 2024*	Rapat pembukaan Audit Eksternal Resertifikasi Sistem Manajemen Integrasi ISO *Opening Meeting of External Audit of ISO Integration Management System Recertification*
40.	3 Oktober 2024 *October 03, 2024*	Koordinasi progres NRW Task Force *Coordination of NRW Task Force progress*
41.	4 Oktober 2024 *October 04, 2024*	Rapat penutupan Audit Eksternal Manajemen Integrasi ISO Tahun 2024 *Closing Meeting of External Audit of ISO Integration Management Year 2024*
42.	9 Oktober 2024 *October 09, 2024*	Koordinasi kerja penyusunan Kajian Pengembangan Bisnis dengan Narasumber *Work Coordination on the preparation of Business Development Studies with Resource Persons*
43.	10 Oktober 2024 *October 10, 2024*	Koordinasi progres NRW *Task Force* *Coordination of NRW Task Force progress*
44.	14 Oktober 2024 *October 14, 2024*	Rapat pembukaan Audit Internal Sertifikasi SMK3 , ISO 45001: 2018 dan ISO 50001 Tahun 2024 *Opening meeting of Internal Audit of SMK3 Certification, ISO 45001: 2018 and ISO 50001 Year 2024*
45.	21 Oktober 2024 *October 21, 2024*	Rapat penutupan Audit Internal Sertifikasi SMK3 , ISO 45001: 2018 Tahun 2024 *Closing meeting of Internal Audit of SMK3 Certification, ISO 45001: 2018 Year 2024*
46.	25 Oktober 2024 *October 25, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
47	12 November 2024 *November 12, 2024*	Pembahasan RKAP 2025 *Discussion of RKAP 2025*
48.	15 November 2024 *November 15, 2024*	Rapat Tinjauan Manajemen SMK3 dan ISO 45001:2018 Tahun 2024 *Management Review Meeting of SMK3 and ISO 45001:2018 Year 2024*
49	22 November 2024 *November 22, 2024*	Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Manajemen Energi ISO 50001:2018 *Management Review Meeting of ISO 50001:2018 Energy Management System*
50.	3 Desember 2024 *December 03, 2024*	Rapat pembukaan Audit Eksternal SMK3 dan ISO 45001:2018 Tahun 2024 Stage *2* *Opening meeting of External Audit of SMK3 and ISO 45001:2018 Year 2024 Stage 2*
51.	6 Desember 2024 *December 06, 2024*	Rapat penutupan evaluasi penerapan *Good Corporate Governance* (GCG), Tingkat Maturitas Penerapan Manajemen Risiko (MR) dan Kapabilits SPI PDAM Surya Sembada Tahun 2023 s.d 2024 Triwulan 3 oleh Tim BPKP Jawa Timur *Closing meeting of the evaluation of the implementation of Good Corporate Governance (GCG), Maturity Level of Risk Management (MR) Implementation and SPI Capability of PDAM Surya Sembada Year 2023 to 2024 Quarter 3 by the East Java BPKP Team*
52.	6 Desember 2024 *December 06, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
53.	6 Desember 2024 *December 06, 2024*	Rapat penutupan Audit Eksternal SMK3 dan ISO 45001:2018 Tahun 2024 Stage 2 *Closing meeting of External Audit of SMK3 and ISO 45001:2018 Year 2024 Stage 2*
54.	16 Desember 2024 *December 16, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*
55.	23 Desember 2024 *December 23, 2024*	Pengarahan Direksi dan koordinasi kerja *Board of Directors briefing and work coordination*
56.	30 Desember 2024 *December 30, 2024*	Koordinasi Kerja *Work Coordination*

KAPABILITAS SATUAN PENGAWAS INTERNAL

INTERNAL CONTROL UNIT CAPABILITY

Evaluasi atas hasil *self-assessment* (SA) tingkat kapabilitas SPI PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dilakukan dengan pendekatan *Internal Audit Capability Model* (IACM). Konsep IACM memberikan arahan bahwa suatu unit audit internal dapat berada pada suatu level tertentu jika seluruh persyaratan pada level tersebut terpenuhi. Persyaratan tersebut tertuang dalam *Key Process Area* (KPA) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari IACM. Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas SPI berada pada Level 3 DC (Dengan Catatan).

Evaluation of the results of the self-assessment (SA) of the SPI capability level of PDAM Surya Sembada Surabaya City was carried out using the Internal Audit Capability Model (IACM) approach. The IACM concept provides direction that an internal audit unit can be at a certain level if all requirements at that level are met. These requirements are contained in the Key Process Area (KPA) which is an integral part of the IACM. Based on the evaluation results, it can be concluded that the SPI capability level is at Level 3 DC (With Notes).

NO. *NO.*	ELEMEN *ELEMENTS*	LEVEL *LEVEL*
I	Peran dan Layanan *Roles and Services*	3 *(Integrated)*
II	Pengelolaan Sumber Daya Manusia *Human Resource Management*	3 *(Integrated)*
III	Praktik Profesional *Professional Practice*	2 *(Infrastructure)*
IV	Akuntabilitas dan Manajemen Kinerja *Accountability and Performance Management*	2 *(Infrastructure)*
V	Budaya dan Hubungan Organisasi *Organizational Culture and Relationships*	3 *(Integrated)*
VI	Struktur Tata Kelola *Governance Structure*	3 *(Integrated)*
	Simpulan ***Conclusion***	3 DC (Dengan Catatan) *3 With Notes*

NO. *NO.*		ELEMEN *ELEMENTS*	LEVEL PENCAPAIAN QA *QA ACHIEVEMENT LEVEL*
I	**Peran dan Layanan** *Roles and Services*		
	Level 2	Audit Ketaatan *Compliance Audit*	100%
	Level 3	*Value for money audit* / audit kinerja *Value for money audit / performance audit*	100%
	Level 3	Pemberian jasa advis *Advisory Services*	100%
II	**Pengelolaan Sumber Daya Manusia** *Human Resource Management*		
	Level 2	Identifikasi dan rekrutmen SDM yang kompeten *Identification and recruitment of competent human resources*	100%
	Level 2	Pengembangan Profesi bagi Individu Auditor *Professional Development for Individual Auditors*	100%
	Level 3	Koordinasi satuan kerja SDM SPI *SPI HR work unit coordination*	100%
	Level 3	Staf SPI yang berkualifikasi profesional *SPI staff with professional qualifications*	100%
	Level 3	Kompetensi dan team building *Competency and team building*	100%
III	**Praktik Profesional** *Professional Practice*		
	Level 2	Perencanaan audit internal disusun berdasarkan pada prior-itas Direksi, Dewan Pengawas, dan pemangku kepentingan yang lain *Internal audit planning is based on the priorities of the Board of Directors, Supervisory Board, and other stakeholders*	100%
	Level 2	Kerangka kerja praktik profesional dan prosesnya *Professional practice frameworks and processes*	100%
	Level 3	Perencanaan audit berbasis risiko *Risk-based audit planning*	86%
	Level 3	Kerangka kerja untuk mengelola kualitas *Framework for managing quality*	17%
IV	**Akuntabilitas dan Manajemen Kinerja** *Accountability and Performance Management*		
	Level 2	Perencanaan Kegiatan Audit Internal *Internal Audit Activity Planning*	100%
	Level 2	Anggaran operasional kegiatan Audit Internal *Operating budget for Internal Audit*	100%
	Level 3	Laporan manajemenunit SPI *Management report of SPI unit*	100%
	Level 3	Informasi mengenai biaya *Information on costs*	100%
	Level 3	Sistem pengukuran kinerja *Performance measurement system*	75%

NO. *NO.*		ELEMEN *ELEMENTS*	LEVEL PENCAPAIAN QA *QA ACHIEVEMENT LEVEL*
V	**Budaya dan Hubungan Organisasi** *Organizational Culture and Relationships*		
	Level 2	Pengelolaan Atas Bisnis Proses Audit Internal *Management of the Internal Audit Business Process*	100%
	Level 3	SPI bersama dengan unit lain dalam korporasi merupakan satu tim manjemen *SPI together with other units in the corporation is a management team*	100%
	Level 3	Koordinasi dengan pihak lain yang menyediakan jasa pemberian advis dan penjaminan (*other review groups*) *Coordination with other parties that provide advisory and assurance services (other review groups)*	100%
VI	**Struktur Tata Kelola** *Governance Structure*		
	Level 2	Hubungan pelaporan telah terbangun *A reporting relationship has been established*	100%
	Level 2	Akses penuh terhadap informasi organisasi, aset dan personil *Full access to organizational information, assets and personnel*	100%
	Level 3	Mekanisme penganggaran kegiatan audit internal *Budgeting mechanism for internal audit activities*	100%
	Level 3	Pengawasan dan dukungan manajemen terhadap kegiatan Audit Internal *Management supervision and support for Internal Audit activities*	100%
	Level 3	Laporan pimpinan SPI kepada pimpinan tertinggi organisasi *SPI leader report to the highest leader of the organization*	100%

MATURITAS MANAJEMEN RESIKO

RISK MANAGEMENT MATURITY

Tingkat maturitas manajemen risiko Tahun 2024 dievaluasi pada 11 aspek pengujian. Berdasarkan hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa dari 11 aspek pengujian terhadap penerapan Manajemen Risiko, terdapat 3 aspek pengujian berada pada level 3, 6 aspek pada level 2, dan 2 aspek pada level 1. Beberapa aspek maturitas manajemen resiko telah diterapkan dengan pencapaian terbaik, meskipun pada aspek tertentu masih memerlukan upaya perbaikan. Secara umum hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat maturitas penerapan Manajemen Risiko adalah sebesar 1,82 dari nilai maksimal 5 (lima) atau berada pada Level 2 dengan kategori “Initial”.

Risk management maturity level in 2024 is evaluated on 11 test aspects. Based on the evaluation results, it can be concluded that of the 11 aspects of testing the implementation of Risk Management, there are 3 aspects of testing at level 3, 6 aspects at level 2, and 2 aspects at level 1. Several aspects of risk management maturity have been implemented with the best achievements, although certain aspects still require improvement efforts. In general, the evaluation results show that the maturity level of Risk Management implementation is 1,82 from a maximum value of 5 (five) or is at Level 2 with the "Initial" category.

NO. *NO.*	ELEMEN *ELEMENTS*	LEVEL *LEVEL*
1.	Integrasi *Integration*	3
2.	Perancangan Kerangka Kerja *Framework Design*	2
3.	Implementasi, Evaluasi Dan Perbaikan Kerangka Kerja *Implementation, Evaluation and Improvement of the Framework*	1
4.	Komunikasi Dan Konsultasi *Communication and Consultation*	3
5.	Lingkup, Konteks Dan Kriteria *Scope, Context and Criteria*	1
6.	Identifikasi Risiko *Risk Identification*	2
7.	Analisis Risiko *Risk Analysis*	2
8.	Evaluasi Risiko *Risk Evaluation*	3
9.	Perlakuan Risiko *Risk Treatment*	2
10.	Monitoring Dan Reviu *Monitoring and Review*	2
11.	Pelaporan *Reporting*	2
	Tingkat Maturitas Manajemen Resiko ***Risk Management Maturity Level***	**1,82 (Initial)**



06.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY





TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

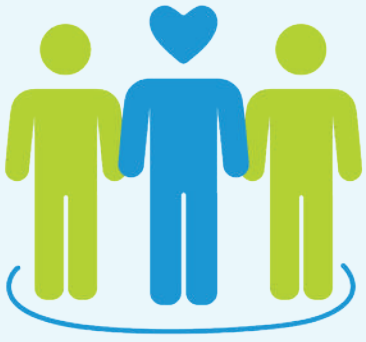
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Perusahaan memiliki keyakinan kuat bahwa sinergitas antara Tanggung Jawab Sosial (CSR) dan kinerja bisnis berperan penting untuk mencapai pertumbuhan yang berkesinambungan. Dalam hal ini, PDAM Surya Sembada menerapkan kebijakan strategis dalam implementasi CSR untuk menumbuhkan iklim usaha yang kondusif dan berkelanjutan. Selanjutnya, Perusahaan memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan kontribusi aktif dalam membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bersama para pemangku kepentingan. Komitmen tersebut diwujudkan dengan realisasi tanggung jawab sosial dan lingkungan secara terpadu dalam seluruh kegiatan usaha.

Penerapan tanggung jawab sosial PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berpedoman pada Peraturan Perusahaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2024 tanggal 4 September 2024 tentang Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Lingkungan. Pada tahun 2024, realisasi program CSR (*Corporate Social Responsibility*) telah mencapai 6,99 milyar rupiah atau sebesar 100,84% dari total anggaran CSR tahun 2024.

The Company has a strong belief that the synergy between Social Responsibility (CSR) and business performance plays an important role in achieving sustainable growth. In this regard, PDAM Surya Sembada implements strategic policies in CSR implementation to foster a conducive and sustainable business climate. Furthermore, the Company has a high commitment to make an active contribution in building a better quality of life with its stakeholders. This commitment is manifested by the realization of social and environmental responsibility in an integrated manner in all business activities.

The implementation of social responsibility of PDAM Surya Sembada City of Surabaya is guided by Company Regulation of PDAM Surya Sembada City of Surabaya Number 5 of 2024 dated 5 September 2024 concerning Corporate Social Responsibility and Environment. In 2024, the realization of the CSR (Corporate Social Responsibility) program has reached 6,99 billion rupiah or 100,84% of the total CSR budget in 2024



CSR (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY) 2024

100,84%

6,99 milyar rupiah

KELOMPOK KEGIATAN CSR *CSR ACTIVITIES 2024*	ANGGARAN 2024 *BUDGET 2024*	REALISASI 2024 *REALIZATION 2024*
Bantuan Sosial *Social Aid*	1.230.000.000	2.893.456.496
Bantuan ke Pemerintah Kota Surabaya *Aid For Surabaya City Government*	5.000.000.000	3.503.775.554
Bantuan Kegiatan Dharma Wanita *Dharma Wanita Persatuan Aid*	183.502.000	218.762.300
Publikasi *Publication*	514.303.992	370.161.820
TOTAL	**6.927.805.992**	**6.986.156.170**



BANTUAN SOSIAL

SOCIAL AID

Salah satu wujud tanggung jawab sosial dan lingkungan Perusahaan dilakukan dalam bentuk bantuan sosial yang didistribusikan menjadi empat (4) bidang yaitu bidang sosial, pendidikan, keagamaan, dan lingkungan.

Dalam bidang sosial, PDAM Surya Sembada berkontribusi aktif dalam memperkuat solidaritas dan pembangunan sosial masyarakat melalui berbagai bentuk dukungan dana kepada komunitas, organisasi kemasyarakatan, pemuda, keolahragaan, hingga lembaga pendidikan non-formal. Bantuan ini menjangkau kegiatan seperti event komunitas, pelestarian budaya, kegiatan olahraga, forum kebangsaan, peringatan hari besar nasional, kegiatan sosial keagamaan lintas iman, hingga kegiatan pemberdayaan di lingkungan perkampungan. Di samping itu, dukungan juga diberikan kepada kelompok-kelompok rentan serta organisasi yang berfokus pada isu kesehatan, pendidikan masyarakat, dan pelestarian lingkungan berbasis komunitas.

One form of the Company's social and environmental responsibility is carried out in the form of social aid which is distributed into four (4) fields, namely social, educational, religious, and environmental fields.

In the social field, PDAM Surya Sembada actively contributes to strengthening community solidarity and social development through various forms of financial support to communities, community organizations, youth, sports, and non-formal education institutions. This aid covers activities such as community events, cultural preservation, sports activities, national forums, national holidays, interfaith religious social activities, and empowerment activities in the neighborhood. In addition, support is also provided to vulnerable groups and organizations that focus on health issues, public education, and community-based environmental preservation.



Pada bidang pendidikan, PDAM Surya Sembada memberikan kontribusi melalui alokasi bantuan dana untuk berbagai kegiatan dan institusi pendidikan di Surabaya dan sekitarnya. Bantuan ini mencakup dukungan kepada sekolah, perguruan tinggi, organisasi mahasiswa, hingga kegiatan kompetisi akademik dan penguatan karakter generasi muda. Dukungan mencakup kegiatan seperti program ITS Mengajar for Indonesia (IFI), kompetisi akademik dan inovasi seperti *World Youth Inventors Exhibition* (WYIE) dan *Economic Management Competition* (EMC), kegiatan budaya seperti pagelaran ludruk dan pelestarian tradisi, hingga program Kampus Mengajar dan edukasi publik seperti *Tax Goes to School* serta seminar Alzheimer Indonesia. Selain itu, PDAM juga memberikan dukungan khusus kepada tim-tim inovatif dan berprestasi, seperti Anargya ITS Team, Antasena Team, dan Rasena Team Universitas Airlangga, yang mewakili semangat kolaborasi antara perusahaan dan generasi muda dalam pengembangan teknologi dan solusi masa depan. Secara keseluruhan, bantuan dana ini mencerminkan kontribusi aktif PDAM dalam mendukung akses, partisipasi, dan mutu pendidikan di Kota Surabaya dan sekitarnya.

In the field of education, PDAM Surya Sembada contributes through the allocation of financial assistance to various educational activities and institutions in Surabaya and surrounding areas. This assistance includes support to schools, colleges, student organizations, to academic competition activities and strengthening the character of the younger generation. Support includes activities such as the ITS Mengajar for Indonesia (IFI) program, academic and innovation competitions such as the World Youth Inventors Exhibition (WYIE) and Economic Management Competition (EMC), cultural activities such as ludruk performances and tradition preservation, to Campus Teaching programs and public education such as Tax Goes to School and Alzheimer Indonesia seminars. In addition, PDAM also provides special support to innovative and outstanding teams, such as Anargya ITS Team, Antasena Team, and Rasena Team Universitas Airlangga, which r epresent the spirit of collaboration between the company and the younger generation in the development of future technologies and solutions. Overall, this financial support reflects PDAM's active contribution in supporting access, participation, and quality of education in Surabaya City and surrounding areas.

Pada bidang keagamaan, PDAM Surya Sembada turut memberikan dukungan terhadap kegiatan keagamaan masyarakat sebagai bentuk penghormatan terhadap nilai-nilai spiritual dan budaya lokal. Dukungan ini diberikan kepada berbagai organisasi keagamaan, masjid, yayasan Islam, hingga komunitas lokal dalam pelaksanaan kegiatan seperti pengajian umum, peringatan Maulid Nabi, Nisfu Sya'ban, santunan anak yatim, dan acara keagamaan lainnya. Salah satu bentuk kegiatan besar yang dilaksanakan adalah penyembelihan hewan kurban Idul Adha 1445 H, di mana PDAM menyumbangkan sejumlah sapi dan melaksanakan pemotongan hewan kurban di Rumah Potong Hewan (RPH) Surabaya, dengan total alokasi dana lebih dari 250 juta rupiah. Melalui dukungan ini, PDAM memperkuat peran sosial dan keagamaan perusahaan dan menumbuhkan kedekatan dengan masyarakat.

In the religious field, PDAM Surya Sembada also provides support for community religious activities as a form of respect for spiritual values and local culture. This support is provided to various religious organizations, mosques, Islamic foundations, and local communities in the implementation of activities such as public recitation, commemoration of the Prophet's birthday, Nisfu Sha'ban, orphan compensation, and other religious events. One of the major activities carried out was the slaughtering of sacrificial animals for Eid Al-Adha 1445 H, where the PDAM donated a number of cows and carried out slaughtering of sacrificial animals at the Surabaya Slaughterhouse (RPH), with a total allocation of more than 250 million rupiah. Through this support, PDAM strengthens the company's social and religious role and fosters closeness with the community.

BANTUAN KE PEMERINTAH KOTA SURABAYA

AID FOR SURABAYA CITY GOVERNMENT

Sebagai perusahaan milik daerah, PDAM Surya Sembada turut berkontribusi dalam mendukung berbagai program dan kegiatan yang diselenggarakan Pemerintah Kota Surabaya. Sebagai bagian dari sinergi dengan pemerintah daerah, PDAM Surya Sembada menyalurkan berbagai bentuk bantuan kepada Pemerintah Kota Surabaya sepanjang Tahun 2024. Bantuan ini merupakan bentuk kontribusi perusahaan dalam mendukung pelaksanaan program-program strategis dan kegiatan sosial kemasyarakatan yang diselenggarakan oleh perangkat daerah. Total bantuan yang disalurkan mencakup dukungan untuk berbagai instansi dan kegiatan, seperti Kecamatan Krembangan, Badan Pendapatan Daerah, dan Dinas Lingkungan Hidup, serta lembaga dan lintas sektor lainnya.

As a regionally-owned company, PDAM Surya Sembada contributes in supporting various programs and activities organized by the Surabaya City Government. As part of the synergy with the local government, PDAM Surya Sembada distributed various forms of assistance to the Surabaya City Government throughout 2024. This assistance is a form of the company's contribution in supporting the implementation of strategic programs and social activities organized by regional apparatus. The total assistance distributed includes support for various agencies and activities, such as Krembangan Sub-district, Regional Revenue Agency, and Environmental Agency, as well as other institutions and cross-sectors.

Beberapa bentuk bantuan tersebut antara lain: Kegiatan Surabaya Halal Festival, PERWOSI Fun Run, *Video Mapping Grand Launching* Kota Lama Surabaya, dukungan pada kegiatan UMKM Tempo Doeloe, Senja Utara Fest, dan *Business Gathering* Pemerintah Surabaya. Selain itu, PDAM juga menyalurkan bantuan dalam bentuk program *Corporate Social Responsibility* (CSR), seperti perbaikan akses jalan pemakaman di Kalianak, penyambungan PDAM di Serambi Ampel, pemasangan instalasi air bersih di TPS 3R dan Sentra Slipper, serta pengadaan filter air untuk Laundry Komunal RPK Prapen.

Some forms of assistance include: Surabaya Halal Festival activities, PERWOSI Fun Run, Video Mapping Grand Launching of Kota Lama Surabaya, support for Tempo Doeloe UMKM activities, Senja Utara Fest, and Surabaya Government Business Gathering. In addition, PDAM also distributes assistance in the form of Corporate Social Responsibility (CSR) programs, such as repairing cemetery road access in Kalianak, PDAM connection at Serambi Ampel, installation of clean water installations at TPS 3R and Sentra Slipper, and procurement of water filters for RPK Prapen Communal Laundry.

PDAM juga memberikan dukungan kepada program Rumah Padat Karya Edu Farm di Kecamatan Gunung Anyar, serta berpartisipasi dalam kegiatan penanaman pohon bersama Forum CSR Provinsi Jawa Timur. Seluruh kontribusi ini mencerminkan komitmen PDAM dalam memperkuat perannya sebagai perusahaan milik daerah yang tidak hanya menyediakan layanan air bersih, tetapi juga aktif dalam mendukung pembangunan kota yang kolaboratif, berkelanjutan, dan berpihak pada kesejahteraan masyarakat.

The PDAM also provided support to the Edu Farm Labor Intensive House program in Gunung Anyar Sub-district, and participated in tree planting activities with the East Java Provincial CSR Forum. All of these contributions reflect the PDAM's commitment to strengthening its role as a regionally-owned company that not only provides clean water services, but is also active in supporting collaborative, sustainable and pro-community development.

Festival Musik Surabaya Hebat

Surabaya Hebat Music Festival





PDAM bekerjasama dengan Pemerintah Kota Surabaya, melalui Dinas Pendidikan Kota Surabaya sebagai pendamping menggelar acara Festival Musik Surabaya Hebat pada hari Sabtu, 18 Mei 2024 di Jatim Expo. Kegiatan Festival Musik diikuti oleh grup band mulai dari tingkat pendidikan SD, SMP, dan SMA di Kota Surabaya.

Peserta yang mendaftar sebanyak 86 grup band dan disyaratkan mengirimkan dua video lagu yaitu lagu bebas dan cover jingle PDAM. Acara ini diselenggarakan untuk mewadahi dan mengapresiasi minat dan bakat pelajar di Surabaya di bidang musik serta merupakan langkah-langkah pendekatan kepada generasi muda untuk membangun generasi peduli air melalui kampanye hemat air selama kegiatan berlangsung.

PDAM in collaboration with the Surabaya City Government, through the Surabaya City Education Department as a companion, held the Surabaya Hebat Music Festival on Saturday, May 18, 2024 at the Jatim Expo. The Music Festival activity was attended by bands ranging from elementary, junior high, and high school levels in the city of Surabaya.

A total of 86 bands registered and were required to send two song videos, namely a free song and a PDAM jingle cover. This event was held to accommodate and appreciate the interests and talents of students in Surabaya in the field of music and was a step towards approaching the younger generation to build a generation that cares about water through a water-saving campaign during the event.

BANTUAN KEGIATAN DHARMA WANITA

DHARMA WANITA PERSATUAN AID



PDAM Surya Sembada secara rutin memberikan bantuan dana kepada Dharma Wanita Persatuan (DWP) PDAM Surabaya sebagai bentuk pemberdayaan perempuan dan peran aktif keluarga besar pegawai dalam kegiatan sosial kemasyarakatan. Bantuan ini ditujukan untuk mendukung berbagai kegiatan rutin tahunan maupun program sosial dan budaya yang diselenggarakan oleh DWP. Salah satu kegiatan unggulan pada tahun 2024 adalah Program Donor Darah, yang dilaksanakan di kantor pusat PDAM Surya Sembada. Kegiatan ini merupakan bagian dari program kerja bidang sosial budaya DWP dan diselenggarakan atas kerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surabaya. Sebanyak 128 peserta yang terdiri dari pengurus, anggota DWP, karyawan dan karyawati PDAM turut serta dalam kegiatan ini. PDAM juga memberikan bantuan untuk berbagai agenda Dharma Wanita lainnya, seperti Urban Farming Tahap III, santunan anak yatim, pelatihan keterampilan, serta kegiatan rutin bulanan yang berlangsung dari Januari hingga Desember 2024. Seluruh dukungan ini menunjukkan komitmen PDAM dalam membangun ekosistem kerja yang inklusif, peduli, dan berkelanjutan, serta memperkuat peran sosial perempuan dalam mendukung visi perusahaan secara menyeluruh.

PDAM Surya Sembada routinely provides financial assistance to the Dharma Wanita Persatuan (DWP) of PDAM Surabaya as a form of women's empowerment and the active role of the extended family of employees in social activities. This assistance is intended to support various annual routine activities as well as social and cultural programs organized by DWP. One of the featured activities in 2024 was the Blood Donation Program, which was held at the head office of PDAM Surya Sembada. This activity is part of the DWP's socio-cultural work program and is held in collaboration with the Indonesian Red Cross (PMI) Surabaya City. A total of 128 participants consisting of administrators, DWP members, PDAM's employees participated in this activity. The PDAM also provides assistance for various other Dharma Wanita agendas, such as Urban Farming Phase III, orphan compensation, skills training, and monthly routine activities that take place from January to December 2024. All of this support demonstrates the PDAM's commitment to building an inclusive, caring and sustainable work ecosystem, as well as strengthening the social role of women in supporting the company's overall vision.


HATI - HATI
ADA PEKERJAAN PDAM
Mohon Maaf Perjalanan Anda Terganggu
C.V. KARYA AYA

07.

LAPORAN BERKELANJUTAN

SUSTAINABILITY REPORT




POMPA AIR DEMBOELAN
KOTA SOERABAOJA 1927

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN PDAM SURYA SEMBADA

ABOUT PDAM SURYA SEMBADA SUSTAINABILITY REPORT

Sebagai bagian penting dalam kehidupan masyarakat kota Surabaya, PDAM Surya Sembada memulai langkah awal dalam mewujudkan komitmen keberlanjutan dalam operasional perusahaan. Pada tahun 2024, komitmen ini diwujudkan melalui inisiasi laporan keberlanjutan yang terintegrasi dalam Laporan Tahunan Tahun 2024. Laporan ini menjadi wujud transparansi kepada seluruh pemangku kepentingan, terutama masyarakat Kota Surabaya yang merupakan pelanggan PDAM Surya Sembada. Langkah awal ini diharapkan dapat menjadi pemantik bagi PDAM untuk melanjutkan implementasi praktik keberlanjutan yang selaras dengan tujuan global, mencakup aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola. Laporan ini memaparkan informasi mengenai kinerja serta keberlanjutan PDAM, dengan mengacu pada rekomendasi standar *Global Reporting Initiative* (GRI), *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), dan MSCI. Cakupan laporan ini terbatas pada topik-topik material yang telah diidentifikasi oleh internal perusahaan dengan mempertimbangkan ekspektasi, kepentingan serta dampak operasional PDAM pada seluruh pemangku kepentingan.

As an important part of the life of the Surabaya city community, PDAM Surya Sembada started the first step in realizing sustainability commitments in the company's operations. In 2024, this commitment was realized through the initiation of an integrated sustainability report in the 2024 Annual Report. This report is a form of transparency to all stakeholders, especially the people of Surabaya City who are customers of PDAM Surya Sembada. This initial step is expected to be a trigger for PDAM to continue implementing sustainable practices that are in line with global goals, covering aspects of Environment, Social, and Governance. This report provides information on the performance and sustainability of the PDAM, with reference to the recommendations of the Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), and MSCI standards. The scope of this report is limited to material topics that have been identified internally by the company, taking into account the expectations, interests and operational impacts of PDAM on all stakeholders.

PILAR ESG *ESG PILLARS*	TOPIK *TOPIC*
Lingkungan *Environmental*	Emisi *Emissions*
	Limbah *Waste*
	Air dan Efluen *Water and Effluent*
Sosial *Social*	Kesehatan dan Keselamatan Kerja *Occupational Health and Safety (OHS)*
	Komunitas Lokal *Local Community*
	Kualitas Air Minum *Drinking Water Quality*
Tata Kelola *Governance*	Etika Bisnis *Business Ethics*
	Ketahanan Pasokan Air *Water Supply Resilience*

PILAR LINGKUNGAN: UPAYA PDAM MENYEIMBANGKAN PELAYANAN AIR DENGAN PERLINDUNGAN LINGKUNGAN

ENVIRONMENTAL PILLAR: PDAM'S EFFORTS TO BALANCE WATER SERVICES WITH ENVIRONMENTAL PROTECTION

PDAM Surya Sembada berupaya menjaga keseimbangan antara penyediaan air bersih dan kelestarian lingkungan. Menyadari risiko polusi yang dapat timbul dalam proses pengambilan dan distribusi air, Perusahaan mulai mengadopsi pendekatan bisnis berkelanjutan melalui penguatan kebijakan, pengembangan sistem pemantauan, serta kerja sama dengan mitra tersertifikasi. PDAM terus berupaya meminimalkan dampak lingkungan yang timbul dari operasionalnya.

PDAM Surya Sembada strives to maintain a balance between the provision of clean water and environmental sustainability. Recognizing the risk of pollution that can arise in the process of water collection and distribution, the Company has begun to adopt a sustainable business approach through strengthening policies, developing monitoring systems, and collaborating with certified partners. PDAM continues to strive to minimize the environmental impacts arising from its operations



PENGELOLAAN GAS EMISI RUMAH KACA

GREENHOUSE GAS EMISSION MANAGEMENT

Penggunaan energi listrik dalam proses produksi dan distribusi air bersih merupakan salah satu sumber emisi tidak langsung terbesar bagi PDAM Surya Sembada. Oleh karena itu, pemantauan emisi gas rumah kaca menjadi aspek penting dalam pengelolaan lingkungan. Pada tahun 2024, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mulai mengembangkan sistem pengukuran dan pemantauan emisi gas rumah kaca secara komprehensif. Tahun 2024 juga ditetapkan sebagai tahun dasar perhitungan emisi yang menjadi pijakan awal untuk penyusunan strategi dekarbonisasi jangka panjang. Pendekatan penghitungan emisi dilakukan dengan mengacu pada standar dari Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan dan dokumen *Clean Development Mechanism* (CDM) dari UNFCCC, dimana konsumsi listrik PLN untuk wilayah Jawa-Bali diperkirakan menghasilkan 0,866 kg CO_2 per kWh.

The use of electrical energy in the production and distribution of clean water is one of the largest sources of indirect emissions for PDAM Surya Sembada. Therefore, monitoring greenhouse gas emissions is an important aspect in environmental management. In 2024, PDAM Surya Sembada Surabaya City began developing a comprehensive greenhouse gas emissions measurement and monitoring system. The year 2024 was also set as the base year for calculating emissions, which became the initial basis for developing a long-term decarbonization strategy. The emission calculation approach is carried out by referring to the standards of the Directorate General of Electricity and the Clean Development Mechanism (CDM) document from the UNFCCC, where PLN's electricity consumption for the Java-Bali region is estimated to produce 0,866 kg CO_2 per kWh.



PERHITUNGAN EMISI GAS RUMAH KACA TAHUN 2024

GREENHOUSE GAS EMISSION CALCULATION FOR 2024

Beberapa inisiatif pengurangan emisi dijalankan melalui berbagai program antara lain penanaman pohon di sekitar sumber air dan otomatisasi sistem rumah pompa. Pada Tahun 2024, PDAM menanam 30 bibit pohon mangga dengan varietas Gadung Mentega, Lali Jiwo, dan Kiojay sebagai bagian dari kontribusi terhadap penyerapan karbon dan penghijauan lingkungan sekitar sumber air. Inovasi otomatisasi diterapkan di Rumah Pompa Kandangan dan Rumah Pompa Made, yang saat ini beroperasi tanpa operator (*unmanned*) dan dilengkapi dengan sistem pengatur otomatis menggunakan katup berdasarkan level air (*floating valve*) dan katup aktuator otomatis (*valve bypass actuator*). Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi energi, tetapi juga memastikan distribusi air tetap berjalan optimal bahkan saat terjadi gangguan listrik.

Several emission reduction initiatives are carried out through various programs including planting trees around water sources and automating the pump house system. In 2024, PDAM planted 30 mango seedlings with the varieties Gadung Mentega, Lali Jiwo, and Kiojay as part of its contribution to carbon absorption and greening the environment around water sources. Automation innovations are implemented at the Kandangan Pump House and Made Pump House, which currently operate unmanned and are equipped with automatic regulating systems using floating valves and valve bypass actuators. This system not only improves energy efficiency, but also ensures that water distribution continues to run optimally even during power interruptions.

LOKASI OPERASIONAL *OPERATIONAL LOCATION*	EMISI (TON CO_2E) *EMISSIONS (TON CO_2E)*
Kantor Pusat *Head Office*	1.309,52
Ngagel 1 *Ngagel 1*	11.346,26
Ngagel 2 *Ngagel 2*	7.105,12
Ngagel 3 *Ngagel 3*	11.504,88
Karang Pilang Baru *New Karang Pilang*	21.320,45
Karang Pilang Lama *Old Karang Pilang*	19.447,75
Sumber Air *Water Source*	905,5
Rumah Pompa Distribusi *Distribution Pump House*	28.200,17
Total Emisi ***Total Emissions***	**101.139,6**
Total Pendapatan (Rp) ***Total Revenue (Rp)***	**1.171.760.296.287**
Intensitas Emisi (Ton CO_2e / Juta Rupiah) ***Emission Intensity (Ton CO_2e / Million Rupiah)***	**0,086**

PENGELOLAAN LIMBAH

WASTE MANAGEMENT

Pengelolaan limbah di PDAM Surya Sembada dilakukan secara menyeluruh, termasuk limbah organik dari aktivitas harian, limbah non-organik dari laboratorium dan penggunaan alat, serta limbah B3. Pengelolaan ini dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta melalui kerja sama dengan pihak ketiga yang telah tersertifikasi.

Limbah organik umumnya berasal dari sisa makanan, kertas, dan perabotan kayu yang rusak, sementara limbah non-organik dihasilkan dari bahan kimia laboratorium dan meteran air bekas. Limbah B3, sebagai jenis limbah paling sensitif, dihasilkan dari kegiatan laboratorium pengujian air di unit IPAM Ngagel dan Karang Pilang. Hingga saat ini, PDAM Surya Sembada belum melaksanakan pengelolaan limbah B3 secara mandiri, dimana seluruh penanganan limbah B3 diserahkan kepada pihak ketiga yang telah memiliki izin dan kompetensi di bidang pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun.

Waste management at PDAM Surya Sembada is carried out thoroughly, including organic waste from daily activities, non-organic waste from laboratories and equipment use, and hazardous waste. This management is carried out in accordance with the provisions of laws and regulations, as well as through cooperation with certified third parties.

Organic waste generally comes from food waste, paper, and broken wooden furniture, while non-organic waste is generated from laboratory chemicals and used water meters. B3 waste, as the most sensitive type of waste, is generated from water testing laboratory activities at the Ngagel and Karang Pilang IPAM units. Until now, PDAM Surya Sembada has not carried out B3 waste management independently, where all handling of B3 waste is handed over to third parties who have licenses and competencies in the field of hazardous and toxic waste management.

JENIS LIMBAH B3 *TYPES OF HAZARDOUS WASTE*	LIMBAH DIKIRIM (TON) *WASTE DELIVERED (TONS)*	LIMBAH DITERIMA (TON) *WASTE RECEIVED (TONS)*	JUMLAH KEMASAN *PACKAGING QUANTITY*	TUJUAN *DESTINATION*	LOKASI *LOCATION*
Residu COD Laboratorium Ngagel *Residual COD of Ngagel Laboratory*	0,625	-	25	Penimbunan *Stockpiling*	Ngagel *Ngagel*
Limbah Residu Bekas Logam *Residual Waste ex Metal*	0,5	-	20	Pengolahan *Processing*	Ngagel, Karang Pilang *Ngagel, Karang Pilang*
Bahan Kimia Kadaluarsa *Expired Chemical*	2,54	±2,39	32	Penimbunan *Stockpiling*	Ngagel, Karang Pilang *Ngagel, Karang Pilang*
Residu Spektrofotometer *Residual of Spektrofotometer*	±1,25	±1,32	50	Penimbunan *Stockpiling*	Ngagel, Karang Pilang *Ngagel, Karang Pilang*
Residu Sampel Laboratorium *Residual Sample in Laboratory*	±0,75	±0,33	30	Pengolahan *Processing*	Ngagel, Karang Pilang *Ngagel, Karang Pilang*

PENGELOLAAN AIR DAN EFLUEN

WATER AND EFFLUENT MANAGEMENT

PDAM Surya Sembada memegang tanggung jawab utama dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat melalui pemanfaatan sumber air baku. Sumber-sumber tersebut mencakup aliran permukaan seperti Kali Surabaya dan Kali Wonokromo, serta 11 mata air yang tersebar, antara lain: Umbulan, Plintahan I-III, Toyoarang, Jambangan, Bulak Luyung, Kesambi, Klampok I, dan Duren Sewu. Pengambilan air dilakukan di berbagai wilayah operasional khususnya pada Instalasi Pengolahan Air Minum (IPAM) Ngagel dan Karang Pilang sebagaimana yang diuraikan dalam Laporan Tahunan. Selanjutnya dalam upaya peningkatan kinerja pengelolaan air, PDAM telah menetapkan target dan tujuan strategis yang dituangkan dalam dokumen Rencana Bisnis Perusahaan (RBP) setiap lima tahun, dan diterjemahkan ke dalam bentuk program kerja serta anggaran tahunan. Pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan program dilakukan secara berkala melalui sistem Key Performance Indicator (KPI) Perusahaan untuk memastikan kesesuaian antara tujuan perusahaan, ketentuan regulasi, dan kapasitas teknis yang dimiliki. Standar minimum kualitas air buangan (*efluen*) yang diberlakukan mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 2021 Lampiran 11. PDAM tidak melakukan pembuangan air di wilayah yang tergolong langka air, dan tidak terdapat catatan insiden ketidakpatuhan terhadap izin, standar, atau regulasi terkait kualitas efluen yang dibuang.

PDAM Surya Sembada holds the main responsibility in providing clean water to the community through the utilization of raw water sources. These sources include surface streams such as Surabaya River and Wonokromo River, as well as 11 scattered springs, including: Umbulan, Plintahan I-III, Toyoarang, Jambangan, Bulak Luyung, Kesambi, Klampok I, and Duren Sewu. Water collection is carried out in various operational areas, especially at the Ngagel and Karang Pilang Water Treatment Plants as described in the Annual Report. Furthermore, in an effort to improve water management performance, PDAM has set strategic targets and objectives as outlined in the Company's Business Plan (RBP) document every five years, and translated into work programs and annual budgets. Monitoring and evaluation of program implementation is carried out periodically through the Company's Key Performance Indicator (KPI) system to ensure conformity between company objectives, regulatory provisions, and technical capacity. The applicable minimum effluent quality standards refer to Government Regulation No. 22 of 2021 Appendix 11. PDAM does not discharge water in water-scarce areas, and there are no recorded incidents of non-compliance with permits, standards or regulations related to the quality of effluent discharged.

Dalam aspek operasional, pengelolaan sistem distribusi air dilakukan melalui kombinasi antara pemeliharaan terencana dan korektif, yang dilaksanakan dengan monitoring secara rutin terhadap kondisi peralatan teknis. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah tingginya beban kerja pompa distribusi akibat kebutuhan layanan yang terus meningkat. Untuk mengatasi masalah tersebut, PDAM melakukan rotasi operasi pompa serta penambahan unit pompa guna mengurangi beban jam operasi dan memperpanjang umur peralatan. Selain itu, peremajaan saluran distribusi utama dilakukan berdasarkan analisis usia teknis dan tingkat kebocoran, dengan menggunakan sistem *Geographic Information System* (GIS).

In the operational aspect, the management of the water distribution system is carried out through a combination of planned and corrective maintenance, which is carried out with regular monitoring of the condition of technical equipment. One of the main challenges faced is the high workload of distribution pumps due to the increasing service needs. To overcome this problem, PDAM rotates pump operations and adds pump units to reduce the burden of operating hours and extend the life of the equipment. In addition, the rejuvenation of the main distribution channels is carried out based on the analysis of technical age and leakage levels, using the Geographic Information System (GIS).

PILAR SOSIAL:
KOMITMEN PDAM UNTUK KESEHATAN, KESELAMATAN, DAN KOMUNITAS

SOCIAL PILLAR:
PDAM'S COMMITMENT TO HEALTH, SAFETY AND COMMUNITY

Sebagai bagian dari komitmen terhadap keberlanjutan, PDAM Surya Sembada memastikan bahwa aspek sosial diterapkan dalam operasional perusahaan. Perusahaan fokus pada pengembangan dan pemberdayaan komunitas lokal serta manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) karyawan yang selaras dengan prinsip keberlanjutan.

As part of its commitment to sustainability, PDAM Surya Sembada ensures that social aspects are implemented in its operations. The company focuses on the development and empowerment of local communities as well as employee Occupational Health and Safety (OHS) management in line with sustainability principles.

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA (K3) YANG BERKELANJUTAN

SUSTAINABLE OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY (OHS)





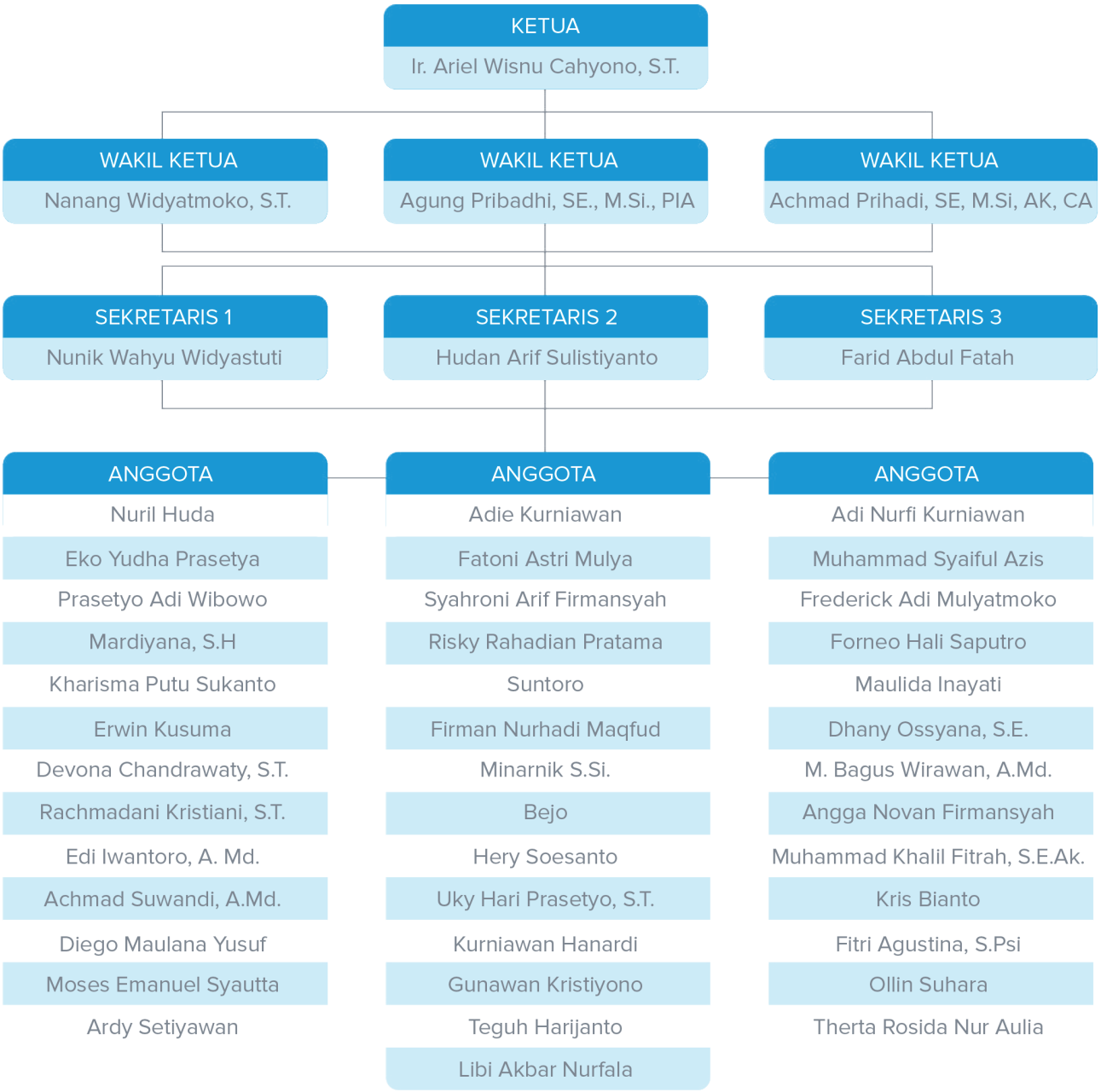
PDAM Surya Sembada memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional perusahaan dijalankan dengan menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Sistem ini diterapkan berdasarkan SMK3 dan standar ISO 45001 untuk memastikan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi seluruh karyawan. Untuk mendukung penerapan K3, PDAM Surya Sembada telah menetapkan Kebijakan K3 serta Kebijakan Khusus yang menjadi pedoman dalam menjalankan praktik keselamatan dan kesehatan kerja di seluruh operasional perusahaan. Penerapan kebijakan didukung dengan pembentukkan tim pelaksana seperti Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3), Tim Tanggap Darurat, dan Tim P3K yang disusun dari berbagai satuan unit kerja. PDAM juga secara berkala melaksanakan audit internal dan eksternal terhadap sistem K3 yang diterapkan untuk menjamin efektivitas pelaksanaan dan evaluasi terhadap K3.

PDAM Surya Sembada melaksanakan Identifikasi Bahaya dan Penilaian Risiko (IBPR) minimal satu kali dalam satu tahun, sebagaimana diatur dalam SOP-SMK3-01. SOP ini mengatur alur proses IBPR dan analisis keselamatan kerja (*Job Safety Analysis*). Proses ini dimulai dengan penguraian langkah-langkah pekerjaan oleh unit kerja, petugas K3, penyedia, dan sub-bagian K3, yang dilanjutkan dengan identifikasi potensi bahaya di area kerja. Setiap risiko dianalisis berdasarkan aktivitas kerja spesifik, kemudian ditentukan pengendalian yang relevan. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam penilaian dan pengendalian risiko. Jika diperlukan, unit kerja atau sub-bagian K3 akan menyusun program kerja K3 tambahan. Selain dari itu, proses dilanjutkan dengan tinjauan ulang untuk memastikan efektivitas dan kesesuaian pengendalian risiko yang telah diterapkan.

PDAM Surya Sembada ensures that all of the company's operational activities are carried out by implementing the Occupational Safety and Health (OHS) Management System. This system is implemented based on SMK3 and ISO 45001 standards to ensure a safe and healthy working environment for all employees. To support the implementation of OHS, PDAM Surya Sembada has established an OHS Policy and Special Policies that serve as guidelines in carrying out occupational safety and health practices throughout the company's operations. The implementation of the policy is supported by the establishment of implementation teams such as the Occupational Safety and Health Committee (P2K3), Emergency Response Team, and First Aid Team, which are drawn from various work units. PDAM also periodically conducts internal and external audits of the implemented OHS system to ensure the effectiveness of OHS implementation and evaluation.

PDAM Surya Sembada conducts Hazard Identification and Risk Assessment at least once a year, as stipulated in SOP-SMK3-01. This SOP regulates the flow of the IBPR process and job safety analysis. The process begins with the breakdown of work steps by work units, OHS officers, providers, and OHS sub-sections, followed by the identification of potential hazards in the work area. Each risk is analyzed based on specific work activities, and then the relevant controls are determined. The results of this analysis form the basis for risk assessment and control. If necessary, OHS work unit or sub-section will develop an additional OHS work program. Apart from that, the process continues with a review to ensure the effectiveness and suitability of the risk controls that have been implemented.

STRUKTUR P2K3 PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA TAHUN 2024







Sebagai bentuk perlindungan terhadap risiko kerja, PDAM memberikan Alat Pelindung Diri (APD) dan Alat Pelindung Kerja (APK) kepada pegawai, serta jaminan melalui BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, PDAM secara rutin melakukan sosialisasi K3, pelatihan teknis, dan promosi K3 melalui media seperti poster dan materi kampanye internal. PDAM juga menyediakan layanan kesehatan melalui program *Medical Check-Up* (MCU), asuransi kesehatan, serta dukungan perawatan non-K3 bagi seluruh karyawan sebagai bagian dari upaya perusahaan dalam menjaga kesehatan fisik dan mental karyawan, termasuk layanan konsultasi dan rujukan kesehatan. Sepanjang Tahun 2024, sistem manajemen K3 PDAM Surya Sembada telah mencakup 692 pegawai. Selama periode pelaporan, tidak terdapat kasus kecelakaan kerja maupun penyakit akibat kerja yang tercatat, menjadi capaian perusahaan dalam efektivitas penerapan K3 di lingkungan perusahaan.

As a form of protection against occupational risks, PDAM provides Personal Protective Equipment (PPE) and Occupational Protective Equipment to employees, as well as insurance through BPJS Employment. In addition, the PDAM regularly conducts OHS socialization, technical training, and OHS promotion through media such as posters and internal campaign materials. PDAM also provides health services through the Medical Check-Up (MCU) program, health insurance, and non-K3 care support for all employees as part of the company's efforts to maintain employees' physical and mental health, including health consultation and referral services. Throughout 2024, PDAM Surya Sembada's OHS management system has covered 692 employees. During the reporting period, no cases of occupational accidents or occupational diseases were recorded, becoming the company's achievement in the effectiveness of K3 implementation in the company environment.

KOMITMEN PADA KELESTARIAN ALAM DAN KEBERLANJUTAN EKOSISTEM

COMMITMENT TO NATURE PRESERVATION AND ECOSYSTEM SUSTAINABILITY

Komitmen terhadap kelestarian alam dan keberlanjutan ekosistem diwujudkan dengan pelaksanaan program Surya Sembada *Eco Movement*. Surya Sembada Eco Movement merupakan sebuah inisiatif yang dirancang untuk meningkatkan kepedulian terhadap konservasi lingkungan hidup. Dalam kerangka program ini, PDAM Surya Sembada melaksanakan kegiatan pelepasliaran tukik penyu di Pulau Santen, Banyuwangi. Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk kolaborasi antara PDAM Surya Sembada dan PUDAM Banyuwangi yang mencerminkan sinergi antar perusahaan air minum daerah di Jawa Timur dalam menjalankan tanggung jawab bersama terhadap lingkungan.

Pada program Surya Sembada *Eco Movement*, PDAM Surya Sembada juga menginisiasi kegiatan penanaman pohon bersama lebih dari 90 awak media di salah satu area sumber air, Plintahan, Pasuruan. Kegiatan ini menjadi bagian dari upaya menjaga ketersediaan cadangan air tanah sekaligus mempererat sinergi dengan mitra strategis di bidang komunikasi publik. Dalam kegiatan tersebut, sebanyak 30 bibit pohon mangga varietas unggul seperti Gadung Mentega, Lali Jiwo, dan Kio Jay ditanam di sekitar area sumber air. Pemilihan varietas tersebut mempertimbangkan kemampuannya dalam meningkatkan daya serap tanah serta potensi nilai ekonomis jangka panjang. Kegiatan ini juga melibatkan komunitas lokal, aparat wilayah, dan media, serta dijadikan momentum edukatif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kualitas air sungai dan sumber air baku. Keterlibatan pihak media dalam aksi konservasi ini dinilai strategis untuk memperluas jangkauan pesan keberlanjutan, serta memperkuat peran media sebagai mitra kolaboratif dalam menyuarakan pentingnya perlindungan lingkungan hidup demi menjamin keberlanjutan pasokan air bersih bagi Kota Surabaya.

Commitment to nature conservation and ecosystem sustainability is realized through the implementation of Surya Sembada Eco Movement program. Surya Sembada Eco Movement is an initiative designed to raise awareness of environmental conservation. Within the framework of this program, PDAM Surya Sembada carried out turtle hatchling release activities on Santen Island, Banyuwangi. This activity was carried out as a form of collaboration between PDAM Surya Sembada and PUDAM Banyuwangi which reflects the synergy between regional water companies in East Java in carrying out joint responsibility for the environment.

In the Surya Sembada Eco Movement program, PDAM Surya Sembada also initiated a tree planting activity with more than 90 media crews in one of the water source areas, Plintahan, Pasuruan. This activity is part of an effort to maintain the availability of groundwater reserves while strengthening synergies with strategic partners in the field of public communication. In this activity, 30 seedlings of superior varieties of mango trees such as Gadung Butter, Lali Jiwo, and Kio Jay were planted around the water source area. The selection of these varieties considered their ability to increase soil absorption and potential long-term economic value. This activity also involves local communities, regional officials, and the media, and is used as an educational momentum to increase public awareness of the importance of maintaining river water quality and raw water sources. The involvement of the media in this conservation action is considered strategic to expand the reach of sustainability messages, and strengthen the role of the media as a collaborative partner in voicing the importance of environmental protection to ensure the sustainability of clean water supply for the city of Surabaya.

PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN UNTUK MASYARAKAT DAN KOMUNITAS

SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY PROGRAM FOR SOCIETY AND COMMUNITY





PDAM Surya Sembada Kota Surabaya secara konsisten menjalankan berbagai inisiatif tanggung jawab sosial sebagai komitmen terhadap pembangunan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Program-program ini dirancang untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, baik dalam bentuk dukungan pendidikan, sosial, keagamaan, maupun kontribusi terhadap program Pemerintah Daerah. Pelaksanaan program tanggung jawab sosial PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengacu pada regulasi internal yang telah ditetapkan, yaitu Peraturan Perusahaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2024 tanggal 4 September 2024 tentang Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Lingkungan.

Realisasi anggaran program TJSL PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada Tahun 2024 mencapai 100,84% dari total anggaran yang telah direncanakan, menunjukkan komitmen perusahaan dalam melaksanakan kegiatan sosial yang berdampak langsung kepada masyarakat.

PDAM Surya Sembada Surabaya City consistently carries out various social responsibility initiatives as a commitment to social development and community welfare. These programs are designed to provide tangible benefits to the community, whether in the form of educational, social, religious support, or contributions to Local Government programs. The implementation of PDAM Surya Sembada Surabaya City's social responsibility program refers to the established internal regulations, namely the Company Regulation of PDAM Surya Sembada Surabaya City Number 5 of 2024 dated September 4, 2024 concerning Corporate Social and Environmental Responsibility.

The realization of the TJSL program budget for PDAM Surya Sembada Surabaya City in 2024 reached 100.84% of the total planned budget, showing the company's commitment to carrying out social activities that have a direct impact on the community.

JAMINAN KUALITAS AIR

WATER QUALITY ASSURANCE

PDAM Surya Sembada berkomitmen untuk menyediakan air bersih yang aman dan layak bagi seluruh pelanggan. Untuk itu, Perusahaan menerapkan standar mutu air sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 serta standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Selain itu, laboratorium pengujian kualitas air PDAM juga telah mengacu pada standar internasional ISO/IEC 17025:2017, yang memastikan kompetensi teknis dan keabsahan hasil uji laboratorium.

Pada Tahun 2024, tidak terdapat kasus ketidakpatuhan regulasi yang berkaitan dengan kualitas air yang didistribusikan oleh PDAM Surya Sembada. Meskipun terdapat tantangan dalam aspek distribusi air, kualitas produksi air tetap terjaga dan memenuhi ambang batas yang telah ditetapkan oleh regulasi. PDAM Surya Sembada menerapkan sistem pemantauan kualitas air secara menyeluruh dan berkelanjutan, yang dilakukan melalui:

1. Analisis harian kualitas air baku di laboratorium internal;
2. Evaluasi rutin hasil analisis dan perencanaan pengolahan air oleh tim Dalpro;
3. Pemasangan alat pantau online pada titik air baku, bekerja sama dengan Perum Jasa Tirta (PJT) dan Dinas Lingkungan Hidup (KLH).

Berdasarkan evaluasi risiko dalam dokumen RPAM, tingkat keberadaan kontaminan toksikologis seperti logam berat di sumber air PDAM tergolong sangat kecil dan berisiko rendah. Pemantauan dilakukan untuk parameter seperti timbal, merkuri, arsen, serta mikroorganisme patogen yang berbahaya bagi kesehatan manusia. RPAM menjadi bagian penting untuk mengantisipasi dan menanggulangi dampak kontaminan terhadap kesehatan dan lingkungan. RPAM meliputi identifikasi sumber kontaminasi, penilaian risiko di setiap tahap penyediaan air, dan pemantauan kualitas secara berkala untuk menjamin air bersih yang aman bagi kesehatan pelanggan.

PDAM Surya Sembada is committed to providing safe and decent clean water to all customers. To that end, the Company implements water quality standards in accordance with the provisions of the Minister of Health Regulation No. 2 of 2023 as well as the ISO 9001:2015 quality management system standard. In addition, PDAM's water quality testing laboratory has also referred to the international standard ISO/IEC 17025:2017, which ensures the technical competence and validity of laboratory test results.

In 2024, there were no cases of regulatory non-compliance related to the quality of water distributed by PDAM Surya Sembada. Despite challenges in the water distribution aspect, the quality of water production is maintained and meets the thresholds set by regulations. PDAM Surya Sembada implements a comprehensive and continuous water quality monitoring system, which is carried out through:

1. *Daily analysis of raw water quality in an in-house laboratory;*
2. *Routine evaluation of water treatment analysis and planning results by Dalpro team;*
3. *Installation of online monitoring tools at raw water points, in collaboration with Perum Jasa Tirta (PJT) and the Environmental Agency.*

Based on the risk assessment in RPAM document, the presence of toxicological contaminants such as heavy metals in the PDAM's source water is considered very small and low risk. Monitoring is conducted for parameters such as lead, mercury, arsenic, as well as pathogenic microorganisms that are harmful to human health. RPAM is an important part of anticipating and mitigating the impact of contaminants on health and the environment. RPAM includes identifying sources of contamination, assessing risks at each stage of water supply, and monitoring quality regularly to ensure clean water that is safe for customer health.

PILAR TATA KELOLA:
PRINSIP INTEGRITAS DAN TANGGUNG JAWAB

GOVERNANCE PILLAR:
PRINCIPLES OF INTEGRITY AND RESPONSIBILITY

Dalam mewujudkan penyediaan layanan air yang baik untuk masyarakat Kota Surabaya, PDAM Surya Sembada berupaya meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan berdasarkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). PDAM Surya Sembada berkomitmen memperkuat tata kelola dengan mengedepankan integritas, keterbukaan, dan bertanggung jawab pada setiap aspek operasional perusahaan.

In realizing the provision of good water services to the people of Surabaya City, PDAM Surya Sembada strives to improve the quality of corporate governance based on the principles of Good Corporate Governance (GCG). PDAM Surya Sembada is committed to strengthening governance by prioritizing integrity, openness, and responsibility in every aspect of the company's operations.



KEBIJAKAN ETIKA BISNIS DAN PERILAKU USAHA

BUSINESS ETHICS AND BUSINESS CONDUCT POLICY

Sebagai wujud komitmen terhadap integritas dan praktik bisnis beretika, PDAM Surya Sembada menetapkan Pedoman Etika Perusahaan yang disahkan pada 23 Juni 2023. Pedoman tersebut berlaku bagi setiap karyawan untuk mengatur perilaku profesional dalam bekerja, pelayanan publik, dan hubungan dengan pemangku kepentingan. Pedoman etika tersedia pada halaman resmi PDAM Surya Sembada dan dapat diakses oleh publik.

As a commitment to integrity and ethical business practices, PDAM Surya Sembada established a Code of Conduct that was approved on June 23, 2023. The Code applies to every employee to regulate professional behavior in work, public service, and relationships with stakeholders. The code of conduct is available on PDAM Surya Sembada's official page and can be accessed by the public.

Sebagai bagian dari sistem tata kelola, PDAM juga mengembangkan Sistem Prosedur Operasional Standar (SOP) yang mencakup manual perusahaan, termasuk Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Sistem ini disosialisasikan secara berjenjang melalui kegiatan tatap muka (offline), dan dapat diakses oleh seluruh pegawai melalui situs resmi perusahaan. Secara internal, setiap tahunnya seluruh pegawai PDAM diwajibkan menandatangani pakta integritas. Kebijakan ini juga diterapkan kepada pihak eksternal. Pada sistem pengadaan elektronik (*e-procurement*) seluruh vendor wajib menandatangani pakta integritas sebelum bekerja sama dengan Perusahaan. Hal ini menjadi bentuk komitmen dalam menjaga prinsip transparansi.

As part of the governance system, the PDAM has also developed a Standard Operating Procedure (SOP) System that covers the company manual, including Good Corporate Governance. This system is socialized in stages through face-to-face activities (offline), and can be accessed by all employees through the company's official website. Internally, every year all PDAM employees are required to sign an integrity pact. This policy is also applied to external parties. In the e-procurement system, all vendors are required to sign an integrity pact before working with the Company. This is a form of commitment in maintaining the principle of transparency.

PDAM Surya Sembada belum melakukan pelatihan terkait etika bisnis kepada karyawan. Perusahaan menyadari pentingnya kapabilitas etis dari sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam penguatan tata kelola perusahaan. Maka dari itu, program pengembangan berkelanjutan berkaitan dengan etika dan tata kelola akan dimasukkan dalam agenda ke depan sebagai upaya memperkuat sistem manajemen keberlanjutan.

PDAM Surya Sembada has not conducted training related to business ethics to employees. The company recognizes the importance of ethical capabilities of human resources as an important part of strengthening corporate governance. Therefore, continuous development programs related to ethics and governance will be included in the future agenda as an effort to strengthen the sustainability management system.

MEKANISME PELAPORAN PELANGGARAN

WHISTLEBLOWING MECHANISM





Sebagai upaya untuk mendukung transparansi dan pencegahan praktik yang melanggar nilai-nilai perusahaan, PDAM Surya Sembada telah menyediakan sistem untuk melaporkan dugaan pelanggaran atau *whistleblowing system* (WBS). Sistem ini telah diatur dalam Informasi Mengenai Pelaporan Pelanggaran Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP).

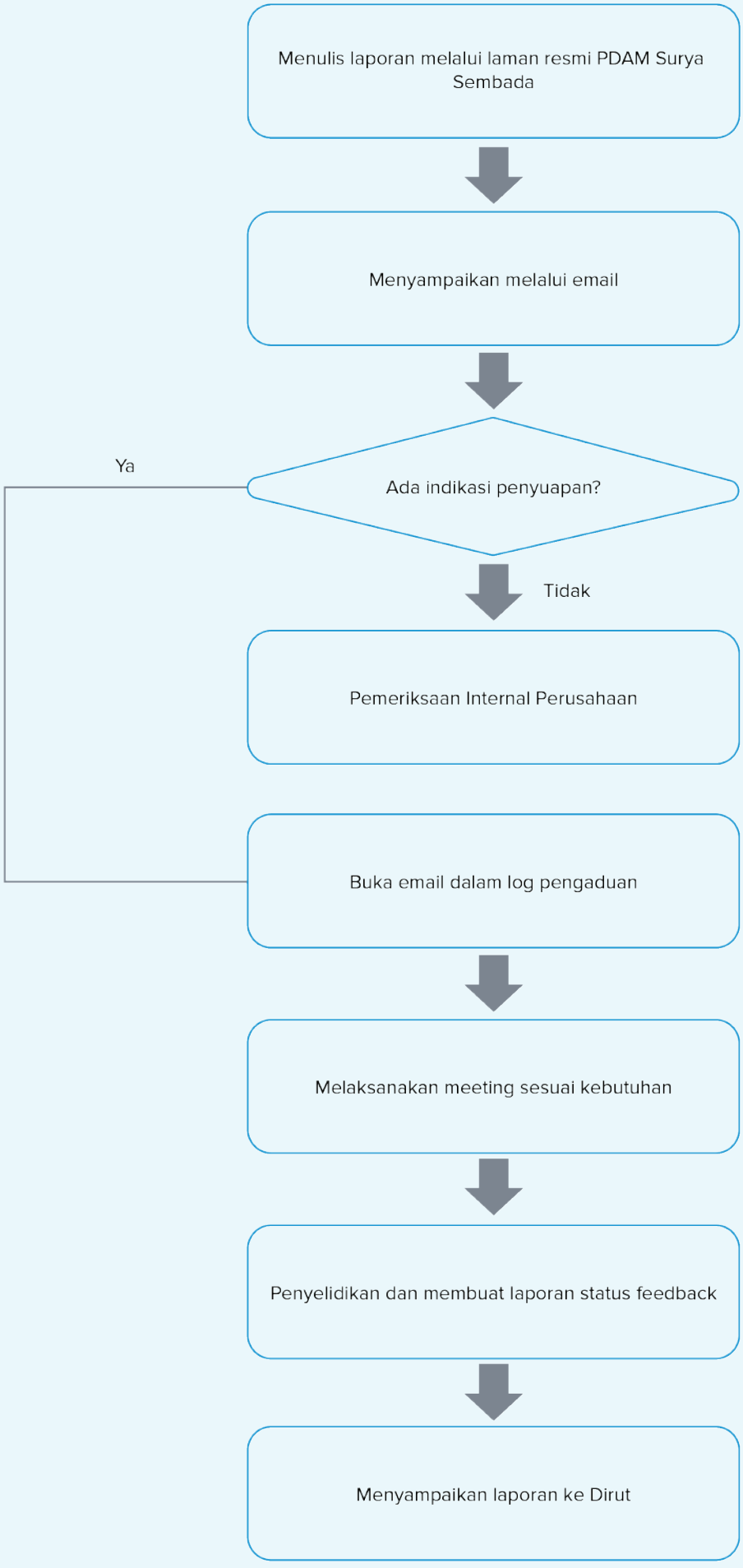
Sistem Manajemen Anti Penyuapan dikelola dan berada di bawah tanggung jawab tim Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan (FKAP). Sistem ini memberikan ruang bagi karyawan maupun pihak eksternal untuk menyampaikan dugaan pelanggaran secara aman, termasuk secara anonim, dengan jaminan perlindungan terhadap pelapor dimana identitas pelapor hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Pelaporan dapat dilakukan melalui situs resmi perusahaan dan akan diarahkan kepada tim FKAP atau Satuan Pengawas Internal (SPI) disesuaikan dengan klasifikasi kasusnya. Seluruh laporan ditindaklanjuti secara objektif dan profesional, dengan syarat dilengkapi dengan bukti pendukung yang dapat diverifikasi. Mekanisme ini diterapkan baik secara internal maupun eksternal termasuk pihak ketiga yang bekerja sama dengan Perusahaan.

Komitmen perusahaan dalam menjaga etika bisnis tercermin dalam sistem pelaporan yang transparan dan mudah diakses. Sosialisasi mekanisme pelaporan dilakukan secara berkala setiap tahun kepada karyawan, sedangkan untuk mitra bisnis dilakukan melalui pertemuan khusus. Sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan kesadaran pada pentingnya budaya anti-korupsi dan anti-penyuapan di lingkungan PDAM Surya Sembada. Mekanisme whistleblowing system (WBS) ini juga dikomunikasikan melalui poster yang dipasang di lingkungan kantor. Selama tahun 2024, tercatat Perusahaan tidak menerima pelaporan melalui sistem ini.

In an effort to support transparency and prevent practices that violate the company's values, PDAM Surya Sembada has provided a system to report suspected violations or whistleblowing system (WBS). This system has been regulated in the Information on Reporting Violations of the Anti-Bribery Management System.

The Anti-Bribery Management System is managed and under the responsibility of the Anti-Bribery Compliance Function team. This system provides a space for employees and external parties to submit allegations of violations safely, including anonymously, with a guarantee of whistleblower protection where the identity of the reporter can only be accessed by authorized parties. Reporting can be done through the company's official website and will be directed to the FKAP team or the Internal Supervisory Unit according to the classification of the case. All reports are followed up objectively and professionally, provided that they are accompanied by verifiable supporting evidence. This mechanism is applied both internally and externally including third parties who cooperate with the Company.

Company's commitment to maintaining business ethics is reflected in a transparent and easily accessible reporting system. Socialization of the reporting mechanism is carried out periodically every year to employees, while for business partners it is carried out through special meetings. Socialization is conducted to raise awareness on the importance of anti-corruption and anti-bribery culture within PDAM Surya Sembada. Whistleblowing system (WBS) mechanism is also communicated through posters installed in the office environment. During 2024, it was noted that Company did not receive any reports through this system.


Menulis laporan melalui laman resmi PDAM Surya Sembada
Menyampaikan melalui email
Ada indikasi penyuapan?
Ya
Tidak
Pemeriksaan Internal Perusahaan
Buka email dalam log pengaduan
Melaksanakan meeting sesuai kebutuhan
Penyelidikan dan membuat laporan status feedback
Menyampaikan laporan ke Dirut

PEMETAAN RISIKO DAN KETAHANAN PASOKAN AIR

RISK MAPPING AND WATER SUPPLY RESILIENCE

PDAM Surya Sembada berkomitmen dalam menjaga ketahanan pasokan air terutama dalam melakukan pemetaan risiko terkait kualitas dan ketersedian air untuk menjaga keberlanjutan layanan air bersih kepada masyarakat. Pemetaan ini dilakukan oleh tim Rencana Pengamanan Air Minum (RPAM) dengan melakukan identifikasi, analisis, dan pembaruan risiko secara berkala. Risiko mencakup faktor lingkungan, infrastruktur, dan risiko spesifik sumber air.

PDAM Surya Sembada is committed to maintaining water supply resilience, especially in mapping risks related to water quality and availability to maintain the sustainability of clean water services to the community. This mapping is carried out by the Drinking Water Security Plan team by identifying, analyzing, and updating risks periodically. Risks include environmental factors, infrastructure, and specific water source risks.

FAKTOR *FACTOR*	JENIS RISIKO *TYPES OF RISK*	STRATEGI PENGELOLAAN *MANAGEMENT STRATEGY*
Lingkungan *Environment*	Kekeringan, perubahan iklim, variabilitas musiman, sumber air terkontaminasi (oleh mikrobiologis, kimia, dan fisik akibat limbah domestik dan industri) *Drought, climate change, seasonal variability, contaminated water sources (microbiologically, chemically, and physically due to domestic and industrial effluents)*	Monitoring berkala oleh tim Rencana Pengamanan Air Minum. Rencana tindakan perbaikan direncanakan dan dilakukan berdasarkan hasil analisis risiko dan penguatan perlindungan sumber air *Periodic monitoring by the Drinking Water Security Plan team. Corrective action plans are planned and carried out based on the results of risk analysis and source water protection strengthening*
Infrastruktur *Infrastructure*	Ketergantungan pada infrastruktur penting, potensi kegagalan atau gangguan operasional, dan respons lambat dari pemangku kepentingan *Reliance on critical infrastructure, potential for operational failure or disruption, and slow response from stakeholders*	Pemantauan pada kualitas infrastruktur dan perencanaan darurat untuk mengatasi potensi kegagalan atau kerusakan infrastruktur. Pendekatan dilakukan berdasarkan wilayah *Monitoring of infrastructure quality and contingency planning to address potential infrastructure failure or damage. Approach is based on region*
Sumber Air *Water Sources*	Ketergantungan pada air permukaan, air tanah, hujan, atau air yang dibeli dari pihak ketiga *Reliance on surface water, groundwater, rain, or water purchased from third parties*	Monitoring terhadap ketergantungan sumber air utama dilakukan melalui evaluasi berkala oleh tim Rencana Pengamanan Air Minum. Fokus diarahkan pada pengawasan kualitas Sungai Surabaya dan penilaian risiko ketergantungan terhadap sumber air *Monitoring of dependency on main water sources is carried out through periodic evaluation by the Drinking Water Security Plan team. The focus is directed at monitoring the quality of the Surabaya River and assessing the risk of dependency on water sources*

PENUTUP:
ARAH KEBERLANJUTAN PDAM SURYA SEMBADA

CLOSING:
THE SUSTAINABILITY DIRECTION OF PDAM SURYA SEMBADA

Melalui laporan keberlanjutan ini, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menegaskan komitmennya dalam menyelaraskan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola dengan strategi operasional perusahaan. Pendekatan keberlanjutan diterapkan secara bertahap dan terintegrasi, sejalan dengan visi Perusahaan untuk memberikan layanan air minum yang efisien, dan bertanggung jawab. Tahun 2024 menjadi langkah awal PDAM Surya Sembada menerapkan sistem keberlanjutan perusahaan, ditandai dengan pemetaan topik material, pengelolaan risiko, serta upaya peningkatan transparansi. Selanjutnya, PDAM Surya Sembada berkomitmen untuk terus meningkatkan kapasitas organisasi dalam menghadapi tantangan layanan air perkotaan, memperkuat tata kelola keberlanjutan, serta mengoptimalkan kontribusi terhadap pembangunan yang berkelanjutan di Kota Surabaya dan sekitarnya.

Through this sustainability report, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya confirms its commitment to aligning environmental, social, and governance aspects with the company's operational strategy. The sustainability approach is implemented in stages and integrated, in line with the Company's vision to provide efficient and responsible drinking water services. 2024 will be the first step for PDAM Surya Sembada to implement a corporate sustainability system, marked by material topic mapping, risk management, and efforts to increase transparency. Furthermore, PDAM Surya Sembada is committed to continuing to increase organizational capacity in facing urban water service challenges, strengthening sustainability governance, and optimizing contributions to sustainable development in the city of Surabaya and its surroundings.





08 .

LAPORAN KEUANGAN

FINANCIAL REPORT


PACKING LIST
TRANSPORTATION CHARGE
DESCRIPTION
Sales 4
Sales 5
Sales 6
Sales 7
Sales 8
Sales 9
Sales 10
Sales 11
Sales 12

LAPORAN KEUANGAN
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
TAHUN BUKU 2024

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA

SURAT PERNYATAAN DIREKSI DAN DEWAN PENGAWAS TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEUANGAN UNTUK TAHUN BUKU YANG BERAKHIR 31 DESEMBER 2024 DAN 2023 PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : **ARIEF WISNU CAHYONO**
   Alamat Kantor : Jl. Prof. Dr. Moestopo No. 2 Surabaya
   Alamat Rumah (sesuai KTP) : Perum SDR Jl. Sukolilo Kasih 2 No. 6 RT 009 / RW 002 Kelurahan Keputih Kecamatan Sukolilo Surabaya
   Jabatan : Direktur Utama

2. Nama : **WAWAN ARIES WIDODO**
   Alamat Kantor : Jl. Prof. Dr. Moestopo No. 2 Surabaya
   Alamat Rumah (sesuai KTP) : Teknik Sipil Blok V / 8 RT 002 / RW 007 Kelurahan Keputih Kecamatan Sukolilo Surabaya
   Jabatan : Ketua Dewan Pengawas

Menyatakan bahwa :

1. Kami bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian laporan keuangan PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA Tahun 2024.
2. Laporan keuangan PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA telah disusun dan disajikan sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik.
3. a. Semua Informasi dalam laporan keuangan PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA telah dibuat secara lengkap dan benar.
   b. Laporan keuangan PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA tidak mengandung informasi atau fakta material yang tidak benar, dan tidak menghilangkan informasi atau fakta material.
4. Kami bertanggung jawab atas sistem pengendalian intern dalam perusahaan.

Kantor :
Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo No. 2, Telp. 031-5039373, 5039676, Fax 031-5030100, Surabaya 60131
Website : www.pdam-sby.go.id Call Center : 0800 192 6666 (bebas pulsa) Layanan SMS/WA : 081.2331-6666
ISO 9001 : 2015
ISO/IEC 17025 : 2017

5. Kami bertanggung jawab atas kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 MAR 2025

Atas nama dan mewakili Direksi dan Dewan Pengawas

DEWAN PENGAWAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA	DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
Ketua,	**Direktur Utama,**
WAWAN ARIES WIDODO	**ARIEF WISNU CAHYONO**

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
NERACA
Per 31 Desember 2024 dan 2023
(Dinyatakan dalam Rupiah penuh, kecuali dinyatakan lain)

	Catatan	Per 31 Desember 2024 (Rp)	Per 31 Desember 2023 (Rp)
ASET			
ASET LANCAR			
Kas dan Setara Kas	3	185.451.562.515,55	308.643.559.488,54
Piutang Usaha	2. d. 4.	36.674.618.499,92	45.155.407.841,92
- Penyisihan Piutang Usaha		(9.930.391.531,00)	(18.416.715.061,00)
- Piutang Usaha Bersih		26.744.226.968,92	26.738.692.780,92
Piutang Lain - lain	2. d. 5.	107.707.141,00	107.812.909,00
- Penyisihan Piutang Lain - lain		0,00	0,00
- Piutang Lain - lain Bersih		107.707.141,00	107.812.909,00
Persediaan	2. e. 6.	43.892.859.088,65	37.304.173.544,22
- Akumulasi Penurunan Nilai		(17.671.881.729,10)	(11.552.347.165,91)
- Persediaan Bersih		26.220.977.359,55	25.751.826.378,31
Beban Dibayar Dimuka	2. g. 7.	108.577.398.475,83	106.083.147.500,00
Pendapatan Yang Masih Harus Diterima	2. h. 8.	437.772.619,00	588.968.353,91
Jumlah Aset Lancar		**347.539.645.079,85**	**467.914.007.410,68**
ASET TIDAK LANCAR			
Aset Tetap	2. i. 9.		
- Nilai Perolehan		3.104.962.078.172,68	2.830.989.710.487,92
- Akumulasi Penyusutan		(1.878.640.602.003,39)	(1.744.575.527.649,96)
- Akumulasi Penurunan Nilai		(10.585.279.439,60)	(10.585.279.439,60)
- Aset Tetap Dalam Penyelesaian		61.202.551.344,62	59.089.113.954,97
- Nilai Tercatat		1.276.938.748.074,31	1.134.918.017.353,33
Properti Investasi	2. j. 10.	6.793.930.606,91	6.083.260.876,91
- Akumulasi Penyusutan		(3.558.862.094,24)	(3.327.063.952,95)
- Nilai Buku		3.235.068.512,67	2.756.196.923,96
Aset Tidak Berwujud	2. k. 11.		
- Nilai Perolehan		24.135.356.235,00	26.263.302.681,00
- Akumulasi Amortisasi		(13.101.640.660,85)	(14.272.743.653,85)
- Akumulasi Penurunan Nilai		0,00	0,00
- Nilai Tercatat		11.033.715.574,15	11.990.559.027,15
Uang Jaminan	12.	12.027.267.000,00	8.407.555.761,00
Aset Lain-Lain	13.		
- Nilai Perolehan		28.272.144.682,00	26.811.953.914,00
- Akumulasi Amortisasi		(28.272.144.682,00)	(26.811.953.914,00)
- Nilai Buku		0,00	0,00
Jumlah Aset Tidak Lancar		**1.303.234.799.161,13**	**1.158.072.329.065,44**
JUMLAH ASET		**1.650.774.444.240,98**	**1.625.986.336.476,12**
		-	-

Catatan atas laporan keuangan merupakan
bagian tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan

1

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
NERACA
Per 31 Desember 2024 dan 2023
(Dinyatakan dalam Rupiah penuh, kecuali dinyatakan lain)

	Catatan	Per 31 Desember 2024 (Rp)	Per 31 Desember 2023 (Rp)
KEWAJIBAN DAN EKUITAS			
KEWAJIBAN LANCAR			
Kewajiban Usaha	2. m. 14.	50.901.373.234,50	50.607.125.997,00
Biaya Yang Masih Harus Dibayar	2. m. 15.	49.064.631.893,00	52.561.181.247,00
Pendapatan Diterima Dimuka	2. m. 16.	3.887.330.925,43	8.817.397.192,60
Kewajiban Pajak	2. m. 17.	9.597.241.735,00	36.415.579.115,00
Kewajiban Jangka Pendek Lainnya	2. m. 18.	240.809.350,00	32.815.850,00
Kewajiban Iuran Pensiun	2. p. 19.	17.241.874.452,00	16.844.303.556,00
Kewajiban Jasa Produksi	2. m. 20.	10.377.601.097,71	9.966.547.652,36
Jumlah Kewajiban Lancar		**141.310.862.687,64**	**175.244.950.609,96**
KEWAJIBAN TIDAK LANCAR			
Kewajiban Imbalan Pasti	2. p. 21.	51.975.143.836,00	56.209.691.259,00
Jumlah Kewajiban Tidak Lancar		**51.975.143.836,00**	**56.209.691.259,00**
EKUITAS			
Modal	22.	17.000.000.000,00	17.000.000.000,00
Kekayaan Pemda Yang Dipisahkan	23.	105.243.997.047,00	105.243.997.047,00
Modal Hibah	24.	5.631.063.624,00	5.631.063.624,00
Selisih Penilaian Kembali Aset Tetap	25.	15.971.025.090,00	15.971.025.090,00
Pengukuran Kembali Imbalan Pasti	26.	(124.392.284.931,00)	(128.229.261.458,00)
Saldo Laba			
- Cadangan Umum	27.	432.716.641.589,32	395.783.948.945,29
- Cadangan Dana Sosial dan Pendidikan	28.	82.887.665.271,71	84.425.721.175,36
- Cadangan Dana Sumbangan dan Pensiun	29.	54.978.779.916,71	54.016.722.545,36
- Cadangan Tujuan	30.	588.416.697.504,63	574.928.709.076,55
- Laba Tahun Berjalan		279.034.852.604,97	269.759.768.561,60
Jumlah Ekuitas		**1.457.488.437.717,34**	**1.394.531.694.607,16**
JUMLAH KEWAJIBAN DAN EKUITAS		**1.650.774.444.240,98**	**1.625.986.336.476,12**
		-	-

Catatan atas laporan keuangan merupakan
bagian tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan

Direksi Perusahaan Daerah Air Minum
Surya Sembada Kota Surabaya
DIREKTUR UTAMA

Ir. Ariel Wisnu Cahyono, ST

2

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
LAPORAN LABA RUGI
Untuk Tahun yang Berakhir 31 Desember 2024 dan 2023
(Dinyatakan dalam Rupiah penuh, kecuali dinyatakan lain)

	Catatan	Tahun 2024 (Rp)	Tahun 2023 (Rp)
PENDAPATAN OPERASIONAL			
Pendapatan Usaha			
- Pendapatan Air	2. q. 31.	1.058.304.540.164,00	1.007.631.723.899,00
- Pendapatan Non Air	2. q. 32.	93.953.050.607,41	86.739.655.839,43
Jumlah Pendapatan		**1.152.257.590.771,41**	**1.094.371.379.738,43**
Beban Usaha			
- Beban Pegawai	2. r. 33.	150.329.667.969,00	154.891.973.485,00
- Beban Bahan Bakar	2. r. 34.	2.510.834.950,00	3.366.476.500,00
- Beban Listrik	2. r. 35.	160.282.277.293,00	156.975.857.760,00
- Beban Pemakaian Bahan Kimia	2. r. 36.	51.545.246.809,96	45.973.524.196,89
- Beban Perbaikan dan Pemeliharaan	2. r. 37.	78.143.999.016,33	65.420.941.635,80
- Beban Penyusutan dan Amortisasi	2. r. 38.	143.391.931.281,23	122.608.416.825,71
- Beban Air Baku	2. r. 39.	112.753.706.331,50	115.851.153.813,00
- Beban Operasi Lainnya	2. r. 40.	103.882.658.650,70	99.480.116.734,60
Jumlah Beban Usaha		**802.840.322.301,72**	**764.568.460.951,00**
Laba (Rugi) Usaha		**349.417.268.469,69**	**329.802.918.787,43**
Pendapatan (Beban) Non Usaha			
- Pendapatan Non Usaha	2. q. 41.	19.447.222.182,02	20.683.691.976,65
- Beban Non Usaha	2. r. 42.	7.328.320.906,74	3.388.779.202,48
Pendapatan (Beban) Non Usaha		**12.118.901.275,28**	**17.294.912.774,17**
Laba Sebelum Pajak Penghasilan		**361.536.169.744,97**	**347.097.831.561,60**
Pajak Kini	43.	82.501.317.140,00	77.338.063.000,00
Laba Setelah Pajak		**279.034.852.604,97**	**269.759.768.561,60**

Catatan atas laporan keuangan merupakan
bagian tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan

Direksi Perusahaan Daerah Air Minum
Surya Sembada Kota Surabaya
DIREKTUR UTAMA

Ir. Arief Wisnu Cahyono, ST

3

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
LAPORAN ARUS KAS
Untuk Tahun yang Berakhir 31 Desember 2024 dan 2023
(Dinyatakan dalam Rupiah penuh, kecuali dinyatakan lain)

	Tahun 2024 (Rp)	Tahun 2023 (Rp)
ARUS KAS BERSIH DARI AKTIVITAS OPERASI		
Laba (Rugi) Bersih Setelah Pajak	279.034.852.604,97	269.759.768.561,60
Penyesuaian :		
Penyusutan Aset Tetap dan Amortisasi Aset Tidak Berwujud	134.585.960.269,72	134.630.113.945,02
Beban Penyisihan Piutang	(8.486.323.530,00)	2.122.217.721,00
Beban Penurunan Nilai Persediaan	6.119.534.563,19	8.202.950.318,91
Arus Kas Bersih Sebelum Modal Kerja	411.254.023.907,87	414.715.050.546,53
Arus kas dari Aktivitas Operasi		
Perubahan Modal Kerja :		
Penurunan (Kenaikan)		
Piutang Usaha	8.480.789.342,00	(12.568.600.879,69)
Piutang Lain - lain	105.768,00	(6.007.121,00)
Persediaan	(6.588.685.544,43)	607.108.333,24
Beban Dibayar Dimuka	(2.494.250.975,83)	(1.414.821.174,00)
Pendapatan Yang Masih Harus Diterima	151.195.734,91	139.060.965,09
Kenaikan (Penurunan)		
Kewajiban Usaha	294.247.237,50	17.235.814.853,91
Biaya Yang Masih Harus Dibayar	(3.496.549.354,00)	18.575.903.815,00
Pendapatan Diterima Dimuka	(4.930.066.267,17)	695.720.317,45
Kewajiban Pajak	(26.818.337.380,00)	26.280.878.530,61
Kewajiban Jangka Pendek Lainnya	207.993.500,00	(79.280.150,00)
Kewajiban Iuran Pensiun	397.570.896,00	2.765.770.440,00
Kewajiban Jasa Produksi	411.053.445,35	238.081.944,07
Kas bersih digunakan untuk aktivitas operasi (a)	376.869.090.310,21	467.184.680.421,21
Arus kas dari Aktivitas Investasi		
Penurunan (Kenaikan)		
Aset Tetap	(273.972.367.684,76)	(336.819.658.229,79)
Properti Investasi	(710.669.730,00)	(4.373.177.858,20)
Aset Tidak Berwujud	(1.491.764.793,00)	(6.260.759.411,00)
Aset Dalam Penyelesaian	(2.113.437.389,65)	(37.272.187.430,29)
Aset Lain-Lain	(1.460.190.768,00)	(992.633.071,00)
Koreksi Aset Tak Berwujud	-	0,00
Kas bersih digunakan untuk aktivitas investasi (b)	(279.748.430.365,41)	(385.718.416.000,28)
Arus kas dari Aktivitas Pendanaan		
Kenaikan (Penurunan)		
Kewajiban Imbalan Pasti	(4.234.547.423,00)	30.700.605.010,00
Pengukuran Kembali Imbalan Pasti	3.836.976.527,00	(33.466.375.450,00)
Cadangan Umum	36.932.692.644,03	2.950.971.281,35
Cadangan Dana Sosial dan Pendidikan	(1.538.055.903,65)	(5.330.028.813,93)
Cadangan Sumbangan dan Pensiun	962.057.371,35	(3.879.640.744,93)
Cadangan Tujuan	13.487.988.428,08	8.837.246.970,56
Pembagian Laba Tahun Lalu	(269.759.768.561,60)	(176.744.939.411,22)
Kas bersih digunakan untuk aktivitas pendanaan (c)	(220.312.656.917,79)	(176.932.161.158,17)

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
LAPORAN ARUS KAS
Untuk Tahun yang Berakhir 31 Desember 2024 dan 2023
(Dinyatakan dalam Rupiah penuh, kecuali dinyatakan lain)

	Tahun 2024 (Rp)	Tahun 2023 (Rp)
Lanjutan Arus Kas		
Kenaikan (Penurunan) Kas dan Setara Kas (a+b+c)	(123.191.996.972,99)	(95.465.896.737,24)
Kas dan Setara Kas Pada Awal Periode	308.643.559.488,54	404.109.456.225,78
Kas dan Setara Kas Pada Akhir Periode	**185.451.562.515,55**	**308.643.559.488,54**
Kas dan Setara Kas terdiri dari :		
Kas	34.451.562.515,55	15.343.559.488,54
Simpanan Giro dan Deposito	151.000.000.000,00	293.300.000.000,00
Jumlah Kas dan Setara Kas	**185.451.562.515,55**	**308.643.559.488,54**

Catatan atas Laporan Keuangan Merupakan
Bagian tidak terpisahkan dari Laporan Keuangan secara Keseluruhan

Direksi Perusahaan Daerah Air Minum
Surya Sembada Kota Surabaya
DIREKTUR UTAMA

Ir. Arief Wispa Cahyono, ST

6

RTS
KAP RAZIKUN TARKOSUNARYO
Registered Public Accountants

Nomor : 00007/3.0499/AU.2/05/1198-1/1/III/2025

Yang Terhormat,
Dewan Pengawas, dan Direksi
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

LAPORAN AUDITOR INDEPENDEN

Opini

Kami telah mengaudit laporan keuangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ("Perusahaan") halaman 1 sampai dengan 57, yang terdiri dari Neraca tanggal 31 Desember 2024, serta Laporan Laba Rugi, Laporan Perubahan Ekuitas, dan Laporan Arus Kas untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut, serta catatan atas laporan keuangan, termasuk ikhtisar kebijakan akuntansi signifikan.

Menurut opini kami, laporan keuangan halaman 1 sampai dengan 57 menyajikan secara wajar, dalam semua hal yang material, posisi keuangan perusahaan tanggal 31 Desember 2024, serta kinerja keuangan, dan arus kasnya untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2024, sesuai dengan basis akuntansi sebagaimana dijelaskan pada catatan 2a atas laporan keuangan.

Basis Opini

Kami melaksanakan audit kami berdasarkan Standar Audit yang ditetapkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia. Tanggung jawab kami menurut standar tersebut diuraikan lebih lanjut dalam paragraf Tanggung Jawab Auditor terhadap Audit atas Laporan Keuangan pada laporan kami. Kami independen terhadap perusahaan berdasarkan ketentuan etika yang relevan dalam audit kami atas laporan keuangan di Indonesia, dan kami telah memenuhi tanggung jawab etika lainnya berdasarkan ketentuan tersebut. Kami yakin bahwa bukti audit yang telah kami peroleh adalah cukup dan tepat untuk menyediakan suatu basis bagi opini audit kami.

Penekanan Suatu Hal – Basis Akuntansi

Seperti dijelaskan pada catatan 2.a atas laporan keuangan, PDAM menyusun laporan keuangan berdasarkan basis akuntansi sebagaimana dijelaskan pada catatan 2.a tersebut, yaitu Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik dan beberapa transaksi diakui berdasarkan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku bagi PDAM. Dalam peraturan perundangan yang berlaku bagi PDAM, beberapa transaksi yaitu pembayaran bonus/tantiem bagi pegawai, direksi dan dewan pengawas, pembayaran dana sosial dan pendidikan, pembayaran sumbangan dan pensiun diakui langsung sebagai transaksi ekuitas sebagai pengurang saldo laba. Demikian pula beberapa transaksi terkait dengan aktivitas PDAM diakui langsung pada ekuitas sebagai penggunaan dana cadangan. Pengakuan transaksi langsung melalui ekuitas tersebut dilakukan sepanjang memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh peraturan dari Walikota Surabaya. Seperti yang dijelaskan pada Catatan No. 2

KAP Razikun Tarkosunaryo
Firm License: KMK-564/KM.1/2024
Head Office : MUC Building 6th floor, Jl. TB Simatupang No. 15, Tanjung Barat, Jakarta Selatan 12530, Telp:+6221 788 37 111 (Hunting)
Email: kaprts@rts.co.id, www.rts.co.id
Branch Office: Karah Indah II Blok N No.44, Surabaya 60233, Telp. +6231 82531782, 82522120. Fax. +6231 82522884
Email: kaprts-sby@rts.co.id

A member of msi Global Alliance
Independent legal & accounting firms

huruf p bahwa Perhitungan aktuaria Program Pensiun Manfaat Pasti PDAM dilakukan oleh aktuaris dari Dapenma Pamsi tanggal 21 Februari 2025 dan Catatan No. 44 huruf a bahwa pada kewajiban kontijensi, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki kewajiban kontijensi kepada Perum Jasa Tirta I per 31 Desember 2024 yang masih dalam proses tindak lanjut. Opini kami tidak dimodifikasi sehubungan dengan hal tersebut.

Hal Lain

Kami telah mengaudit laporan keuangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk tahun yang berakhir 31 Desember 2023 dan menerbitkan laporan auditor independen bertanggal 12 Februari 2024 melalui KAP Chatim, Atjeng, Sugeng & Rekan Cabang Surabaya. Sehubungan dengan restrukturisasi dan penggabungan, KAP Chatim, Atjeng, Sugeng & Rekan Cabang Surabaya telah dilakukan penutupan dan seluruh rekan telah bergabung pada KAP Razikun Tarkosunaryo cabang Surabaya efektif tanggal 06 Agustus 2024. Kami telah melakukan audit atas laporan keuangan PDAM 31 Desember 2024 dan menerbitkan laporan auditor independen menggunakan KAP Razikun Tarkosunaryo cabang Surabaya hasil restrukturisasi dan penggabungan tersebut.

Tanggung Jawab Manajemen dan Pihak yang Bertanggung Jawab atas Tata Kelola terhadap Laporan Keuangan

Manajemen bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian wajar laporan keuangan tersebut sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP), dan atas pengendalian internal yang dianggap perlu oleh manajemen untuk memungkinkan penyusunan laporan keuangan yang bebas dari kesalahan penyajian material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan.

Dalam penyusunan laporan keuangan, manajemen bertanggung jawab untuk menilai kemampuan Perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan usahanya, mengungkapkan, sesuai dengan kondisinya, hal-hal yang berkaitan dengan kelangsungan usaha, dan menggunakan basis akuntansi kelangsungan usaha, kecuali manajemen memiliki intensi untuk melikuidasi Perusahaan atau menghentikan operasi, atau tidak memiliki alternatif yang realistis selain melaksanakannya.

Pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola bertanggung jawab untuk mengawasi proses pelaporan keuangan Perusahaan.

Tanggung Jawab Auditor terhadap Audit atas Laporan Keuangan

Tujuan kami adalah untuk memeroleh keyakinan memadai tentang apakah laporan keuangan secara keseluruhan bebas dari kesalahan penyajian material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan, dan untuk menerbitkan laporan auditor yang mencakup opini kami. Keyakinan memadai merupakan suatu tingkat keyakinan tinggi, namun bukan merupakan suatu jaminan bahwa audit yang dilaksanakan berdasarkan Standar Audit akan selalu mendeteksi kesalahan penyajian material ketika hal tersebut ada. Kesalahan penyajian dapat disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan dan dianggap material jika, baik secara individual maupun secara agregat, dapat diekspektasikan secara wajar akan memengaruhi keputusan ekonomi yang diambil oleh pengguna berdasarkan laporan keuangan tersebut.

Sebagai bagian dari suatu audit berdasarkan Standar Audit, kami menerapkan pertimbangan profesional dan mempertahankan skeptisisme profesional selama audit. Kami juga:

KAP Razikun Tarkosunaryo
Firm License: KMK-564/KM.1/2024

- Mengidentifikasi dan menilai risiko kesalahan penyajian material dalam laporan keuangan, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan, mendesain dan melaksanakan prosedur audit yang responsif terhadap risiko tersebut, serta memeroleh bukti audit yang cukup dan tepat untuk menyediakan basis bagi opini kami. Risiko tidak terdeteksinya kesalahan penyajian material yang disebabkan oleh kecurangan lebih tinggi dari yang disebabkan oleh kesalahan, karena kecurangan dapat melibatkan kolusi, pemalsuan, penghilangan secara sengaja, pernyataan salah, atau pengabaian pengendalian internal.
- Memeroleh suatu pemahaman tentang pengendalian internal yang relevan dengan audit untuk mendesain prosedur audit yang tepat sesuai dengan kondisinya, tetapi bukan untuk tujuan menyatakan opini atas keefektivitasan pengendalian internal Perusahaan.
- Mengevaluasi ketepatan kebijakan akuntansi yang digunakan serta kewajaran estimasi akuntansi dan pengungkapan terkait yang dibuat oleh manajemen.
- Menyimpulkan ketepatan penggunaan basis akuntansi kelangsungan usaha oleh manajemen dan, berdasarkan bukti audit yang diperoleh, apakah terdapat suatu ketidakpastian material yang terkait dengan peristiwa atau kondisi yang dapat menyebabkan keraguan signifikan atas kemampuan Perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. Ketika kami menyimpulkan bahwa terdapat suatu ketidakpastian material, kami diharuskan untuk menarik perhatian dalam laporan auditor kami ke pengungkapan terkait dalam laporan keuangan atau, jika pengungkapan tersebut tidak memadai, harus menentukan apakah perlu untuk memodifikasi opini kami. Kesimpulan kami didasarkan pada bukti audit yang diperoleh hingga tanggal laporan auditor kami. Namun, peristiwa atau kondisi masa depan dapat menyebabkan Perusahaan tidak dapat mempertahankan kelangsungan usaha.
- Mengevaluasi penyajian, struktur, dan isi laporan keuangan secara keseluruhan, termasuk pengungkapannya, dan apakah laporan keuangan mencerminkan transaksi dan peristiwa yang mendasarinya dengan suatu cara yang mencapai penyajian wajar.

Kami mengomunikasikan kepada pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola mengenai, antara lain, ruang lingkup dan saat yang direncanakan atas audit, serta temuan audit signifikan, termasuk setiap defisiensi signifikan dalam pengendalian internal yang teridentifikasi oleh kami selama audit.

KAP Razikun Tarkosunaryo Cabang Surabaya

Agus Sumanto, SE.,MSi.,Ak.,CA.,CPA.,CFI.,CTA
Pemimpin Cabang. Izin Reg. AP. 1198

Surabaya, 13 Maret 2025

00007

KAP Razikun Tarkosunaryo
Firm License: KMK-564/KM.1/2024


PIPA JARINGAN PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
October 20, 2020, 8:12 AM
92