



BUPATI KUNINGAN
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN
NOMOR 2 TAHUN 2021

TENTANG

KETENTUAN POKOK PELAYANAN
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KAMUNING
KABUPATEN KUNINGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUNINGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan didirikan dalam rangka memberikan jasa pelayanan air minum/air bersih kepada masyarakat secara efektif dan efisien melalui tata kelola yang baik;
 - b. bahwa berdasarkan Pasal 65 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan, untuk menjamin pelayanan publik yang maksimal, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning wajib dilengkapi dengan ketentuan pokok pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 8 Agustus 1950); Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6405);
9. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 345,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5802);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 305, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6173);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
 16. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 17. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 14 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2013 Nomor 14 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2013 Nomor 13);
 18. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan (Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2019 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KUNINGAN

dan

BUPATI KUNINGAN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG KETENTUAN POKOK PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KAMUNING KABUPATEN KUNINGAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kabupaten adalah Daerah Kabupaten Kuningan.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Bupati adalah Bupati Kuningan.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Bupati Yang Mewakili Pemerintah Daerah Dalam Kepemilikan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan Pada Perusahaan Umum Daerah yang selanjutnya disebut KPM adalah organ perusahaan umum Daerah yang memegang kekuasaan tertinggi dalam perusahaan umum Daerah dan memegang segala kewenangan yang tidak diserahkan kepada Direktur atau Dewan Pengawas.
7. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Pemerintah Daerah yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah.
8. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan yang selanjutnya disebut Perumda Air Minum adalah Badan Usaha Milik Daerah yang seluruh modalnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah dan tidak terbagi atas saham yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum dan usaha-usaha lainnya di Daerah.
9. Direktur adalah Direktur Perumda Air Minum.
10. Direktur adalah seorang pemimpin tertinggi Perumda Air Minum yang bertanggungjawab atas Pengurusan Perumda Air Minum untuk kepentingan dan tujuan Perumda Air Minum serta mewakili Perumda Air Minum baik di dalam maupun di luar Pengadilan.

11. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas Perumda Air Minum.
12. Air Minum adalah air yang telah melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan serta memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
13. Air Bersih adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan perlu dimasak terlebih dahulu sebelum diminum.
14. Air Baku adalah air baku untuk air minum rumah tangga yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah dan/atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.
15. Swakelola adalah kegiatan pekerjaan yang direncanakan, dikerjakan /dikelola dan diawasi sendiri.
16. Kebutuhan pokok air minum sehari-hari adalah air untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari yang digunakan untuk keperluan minum, masak, mandi, cuci, pembersihan dan ibadah.
17. Standar Kebutuhan Pokok Air Minum/Air Bersih adalah kebutuhan air sebanyak 10 m³/kepala keluarga/bulan atau 60 liter/orang/hari, atau sebesar satuan volume lainnya.
18. Penyediaan Air Minum adalah kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.
19. Pelanggan adalah orang atau badan hukum yang menggunakan jasa-jasa pelayanan Perumda Air Minum dan telah terdaftar serta memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk menggunakan jasa-jasa pelayanan tersebut.
20. Pelanggan khusus adalah Lembaga/institusi atau badan yang memanfaatkan air minum untuk memenuhi kebutuhan yang diatur dalam perjanjian.
21. Pipa Transmisi adalah jaringan pipa atau saluran air yang menghubungkan sumber air dengan bak penampung air (*reservoir*) dan atau penampung air lainnya.
22. Pipa Distribusi adalah jaringan pipa atau saluran air dari bak penampung air sampai dengan penampung pipa distribusi atau pipa-pipa untuk pelayanan penyediaan air ke rangkaian pipa dinas.
23. Pipa Dinas adalah pipa yang menghubungkan pipa distribusi dengan meter air.

24. Pipa Persil adalah jaringan/instalasi pipa yang terpasang setelah meter air dilingkungan bangunan pelanggan.
25. Tarif Air Minum selanjutnya disebut tarif adalah kebijakan biaya jasa layanan Air Minum yang ditetapkan Bupati untuk pemakaian setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya yang diberikan oleh BUMD Air Minum yang wajib dibayar oleh pelanggan.
26. Tarif Rendah adalah tarif bersubsidi yang nilainya lebih rendah dibanding Biaya Dasar.
27. Tarif Dasar adalah tarif yang nilainya sama atau ekuivalen dengan Biaya Dasar.
28. Tarif Penuh adalah tarif yang nilainya lebih tinggi dibanding Biaya Dasar.
29. Tarif Kesepakatan adalah tarif yang nilainya dihitung berdasarkan kesepakatan antara Perumda Air Minum dan pelanggan.
30. Tarif RataRata adalah total pendapatan tarif dibagi total volume air terjual.
31. Meter Air adalah alat ukur pemakaian atau konsumsi air oleh pelanggan dan terpasang pada instalasi air minum pelanggan dan sudah ditera oleh lembaga berwenang.

BAB I ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Asas pelayanan Perumda Air Minum diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak dan tidak diskriminatif, keseimbangan, profesional, partisipatif, keterbukaan, ketepatan, kecepatan dan kemudahan serta akuntabilitas.

Pasal 3

Tujuan pelayanan Perumda Air Minum adalah :

- a. terwujudnya pelayanan air minum/air bersih dan pelayanan jasa usaha lainnya yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
- b. tercapainya keseimbangan kepentingan baik hak dan kewajiban antara pelanggan dan Perumda Air Minum;
- c. tercapainya peningkatan efektifitas dan efisiensi usaha serta peningkatan cakupan pelayanan; dan
- d. membantu serta mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

BAB III
KETENTUAN POKOK PELAYANAN

Bagian Kesatu
Lingkup Pelayanan dan Kegiatan Usaha

Pasal 4

- (1) Pelayanan dan Kegiatan Usaha Perumda Air Minum antara lain meliputi :
 - a. pelayanan air minum/air bersih;
 - b. pelayanan pengiriman air tangki/air baku;
 - c. pelayanan hidran umum;
 - d. pelayanan hidran kebakaran;
 - e. usaha penyediaan air minum dalam kemasan; dan
 - f. usaha lain yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- (2) Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat dilakukan secara swakelola atau dengan bekerjasama dengan pihak ketiga setelah mempertimbangkan kemampuan Perumda Air Minum.
- (3) Pengembangan usaha lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f harus mendapat persetujuan KPM.

Bagian Kedua
Aspek dan Sistem Pelayanan

Pasal 5

- (1) Pelayanan air minum/air bersih sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf e merupakan pelayanan dasar masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pokok sehari-hari.
- (2) Pelayanan air minum atau air bersih sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan aspek kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan.
- (3) Dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan sistem pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Perumda Air Minum wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan yang berorientasi pada kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan penyelenggaraanya dan disesuaikan menurut karakteristik daerah pelayanan.
- (4) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Perumda Air Minum menyusun dan menetapkan Maksudat Pelayanan.

Pasal 6

- (1) Sistem pelayanan air minum/air bersih Perumda Air Minum dilakukan melalui sistem jaringan perpipaan dan atau bukan perpipaan.
- (2) Pelayanan melalui sistem jaringan perpipaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jasa pelayanan untuk :
 - a. Sambungan Rumah;
 - b. Hidran Umum; dan
 - c. Hidran Kebakaran.
- (3) Pelayanan melalui sistem jaringan bukan perpipaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jasa pelayanan untuk :
 - a. Mobil tangki;
 - b. Terminal Air; dan
 - c. Air Minum Dalam Kemasan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan jasa sambungan rumah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a, dilakukan kepada masyarakat yang diakui dan secara sah telah tersambung melalui jalur perpipaan sebagai pelanggan Perumda Air Minum menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah setiap orang atau badan hukum yang secara sah telah terdaftar dalam *data base pelanggan* yang dibuktikan dengan memiliki Nomor Identitas Pelanggan / Nomor Sambungan.
- (3) Tata cara dan ketentuan untuk menjadi pelanggan ditetapkan dengan Peraturan Direktur.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa hidran umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan secara bersama sama oleh kelompok masyarakat dalam satu wilayah tertentu.
- (2) Hidran umum dikelola oleh penanggungjawab hidran umum yang disetujui dan ditetapkan oleh Direktur Perumda Air Minum.
- (3) Setiap hidran umum yang terpasang tidak diperbolehkan untuk dialirkan secara langsung ke rumah.

Pasal 9

- (1) Pelayanan jasa hidran kebakaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c, dilakukan melalui pemasangan prasarana berupa hidran kebakaran yang ditempatkan di lokasi strategis sebagai sarana fasilitas umum dalam rangka membantu mempermudah mengatasi penanggulangan bencana kebakaran.
- (2) Hidran Kebakaran disegel oleh Perumda Air Minum dan sewaktu-waktu dapat diputus apabila diperlukan secara darurat dengan catatan bahwa setiap pengguna atau dinas terkait wajib melaporkan pemutusan segel kepada Perumda Air Minum selambat-lambatnya 1 x 24 jam setelah segel diputus.
- (3) Untuk optimalisasi dan menjaga kesinambungan fungsi dari hidran kebakaran yang terpasang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), hidran kebakaran dikelola oleh Perumda Air Minum dan atau dinas terkait melalui kesepakatan kerjasama.

Pasal 10

- (1) Pelayanan jasa mobil tangki sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf a, dilakukan dengan menggunakan mobil tangki air milik Perumda Air Minum kepada :
 - a. Pelanggan yang tidak teraliri pendistribusian air akibat adanya kerusakan, kekurangan debit atau gangguan lainnya yang mengakibatkan pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal dan kepada pelanggan tidak dikenakan biaya pengiriman;
 - b. Masyarakat/pihak lain selain pelanggan yang bersifat komersial dengan dikenakan biaya menurut tarif yang ditetapkan; atau
 - c. Masyarakat/ pihak lain selain pelanggan yang bersifat sosial/bantuan.
- (2) Tata cara dan ketentuan tentang pelayanan jasa melalui mobil tangki air diatur dalam Peraturan Direktur.

Pasal 11

Pelayanan jasa terminal air sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf b, dilakukan dengan memanfaatkan sarana terminal air yang dibangun oleh Perumda Air Minum untuk dimanfaatkan dalam pemenuhan kebutuhan air curah.

Pasal 12

- (1) Kegiatan usaha air minum dalam kemasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf c, merupakan diversifikasi usaha yang dapat dilakukan Perumda Air Minum dalam upaya pemberdayaan sumber alam yang dimiliki Pemerintah Daerah serta optimalisasi pendapatan dari Perumda Air Minum.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara dan pengelolaan kegiatan usaha air minum dalam kemasan diatur dengan Peraturan Direktur.

Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban, Tanggung Jawab dan Larangan

Paragraf 1

Hak, Kewajiban, Tanggung Jawab dan Larangan Perumda Air Minum

Pasal 13

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan, Perumda Air Minum mempunyai hak :

- a. mengatur sistem pelayanan dan pendistribusian air sesuai dengan kemampuan kapasitas produksi yang tersedia pada jaringan pelayanan dalam upaya memberikan kenyamanan dan kepuasan pelayanan secara adil kepada semua pelanggan;
- b. menerima atau menolak permintaan seseorang atau suatu badan untuk menjadi pelanggan apabila berdasarkan alasan teknis maupun non teknis tidak dapat dilayani;
- c. melakukan penyegelan, pemutusan, penutupan sementara, pencabutan dan pembongkaran sambungan instalasi yang terpasang di pelanggan apabila pelanggan yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan dan aturan sebagai pelanggan atau berdasarkan permintaan pelanggan;
- d. menagih dan menerima pembayaran tagihan dan piutang atas pemakaian air oleh pelanggan atau pembeli lainnya;
- e. mengenakan serta menarik denda dan atau menerapkan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan pelanggan/masyarakat non pelanggan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku;
- f. melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa dinas dan pipa persil dilokasi tanah dan rumah atau bangunan pelanggan apabila diperlukan untuk memastikan instalasi pipa dinas, meter air dan pipa persil berfungsi dengan baik;

- g. melakukan pemutusan sambungan air minum sesuai dengan ketentuan yang berlaku terhadap pelanggan yang tidak mematuhi ketentuan pelayanan yang berlaku;
- h. mengenakan konsumsi pemakaian rata-rata, apabila meter air pelanggan tidak dapat dibaca oleh petugas baik akibat karena rumah terkunci, meter buram, meter tertimbun atau hal-hal lain yang menyulitkan petugas dalam membaca meter air;
- i. melakukan perluasan cakupan pelayanan air minum dari jaringan pipa yang terpasang;
- j. memasuki lokasi tanah bangunan milik pelanggan untuk kepentingan pembacaan/pencatatan stand meter air, pemeliharaan, perbaikan, penggantian, penyegalan, pemutusan dan pemindahan instalasi pipa dinas dan meter air;
- k. mendapatkan perlindungan hukum dari pelanggan yang bertikad tidak baik serta melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; dan
- l. menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan sarana pelayanan air minum.

Pasal 14

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pelanggan, Perumda Air Minum mempunyai kewajiban :

- a. memberikan pelayanan secara optimal kepada pelanggan dengan tidak diskriminatif, kecuali dalam keadaan force majeure;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan pedoman pelayanan;
- c. menginformasikan setiap hal yang berkenaan dengan sistem atau tata kelola pelayanan, baik kepada calon pelanggan maupun pelanggan;
- d. menyediakan sarana layanan pengaduan 24 jam ;
- e. menerima dan menindaklanjuti setiap laporan pengaduan pelanggan atau masyarakat lain terhadap tidak baiknya pelayanan yang diberikan Perumda Air Minum;
- f. memberikan jaminan bahwa jasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan pelayanan yang berlaku dibidangnya;
- g. melakukan pemeriksaan kualitas air secara berkala sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku;
- h. melakukan pembacaan/pencatatan stand meter air pelanggan setiap bulannya; dan
- i. ikut serta mendukung program pemerintah dalam bentuk kegiatan kepedulian sosial (*corporate social responsibility*).

Pasal 15

Perumda Air Minum mempunyai tanggung jawab :

- a. memelihara sarana dan prasarana air baku, instalasi pengolahan maupun jaringan transmisi dan distribusi serta pipa dinas, sehingga pendistribusian air kepada pelanggan dapat berjalan secara berkesinambungan;
- b. memberi kompensasi atau ganti rugi atas pelayanan air minum yang tidak maksimal kepada pelanggan; dan
- c. mengganti meter air yang rusak bukan karena kelalaian pelanggan atau kurangnya pemeliharaan dan pengamanan oleh pelanggan.

Pasal 16

(1) Perumda Air Minum, dilarang untuk :

- a. menutup, memutus, membongkar instalasi sambungan langganan/meter air secara sepihak tanpa alasan, kecuali adanya tata tertib dan ketentuan Perumda Air Minum yang dilanggar oleh pelanggan;
- b. menjatuhkan sanksi kepada pelanggan yang tidak sesuai dengan jenis pelanggaran; dan
- c. memungut biaya tidak sesuai dengan standar dan ketentuan yang ditetapkan.

(2) Pelanggaran terhadap larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur tentang Kepegawaian Perumda Air Minum.

Paragraf 2

Hak, Kewajiban, Tanggung Jawab dan Larangan Pelanggan

Pasal 17

Setiap pelanggan, mempunyai hak :

- a. mendapatkan kenyamanan dan pelayanan pemenuhan kebutuhan air secara optimal menurut standar yang berlaku;
- b. memperoleh pemberitahuan, penjelasan atau informasi yang jujur dan benar berkaitan dengan gangguan, besarnya tagihan dan biaya lainnya serta ketentuan dan proses pelayanan Perumda Air Minum;
- c. menyampaikan keluhan/pengaduan yang berkaitan dengan ketidaksesuaian tagihan dan biaya
- d. menyampaikan kritik dan saran atas pelayanan yang diterima untuk peningkatan pelayanan kearah yang lebih baik
- e. mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;
- f. mendapatkan reduksi/ dan atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter oleh petugas Perumda Air Minum;

- g. mendapatkan kompensasi/ganti rugi atas pelayanan tidak maksimal akibat kelalaian yang dilakukan oleh Perumda Air Minum;
- h. meminta atau mengajukan pemutusan sementara secara tertulis apabila pendistribusian air ke pelanggan terhenti dalam jangka waktu selama 15 (lima belas) hari berturut-turut; dan
- i. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 18

Penggunaan hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf h tidak menghapus kewajiban pelanggan untuk membayar tagihan atas pemakaian bulan sebelumnya kecuali untuk tagihan yang terbit pada saat air terhenti yang dihitung sejak tanggal pelaporan.

Pasal 19

Pelanggan, mempunyai kewajiban:

- a. membaca, mentaati dan mematuhi seluruh ketentuan pelayanan yang diberlakukan Perumda Air Minum;
- b. membayar biaya pelayanan dan tagihan bulanan secara tepat waktu berikut denda dan atau sanksi yang harus dibayar (apabila ada) sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. memelihara dan bertanggungjawab atas rangkaian pipa dinas dan meter air serta pipa persil yang ada di lokasi tanah atau tempat tinggal atau lingkungan pelanggandari kerusakan atau kehilangan;
- d. melaporkan kejadian kerusakan pipa atau sarana pelayanan lainnya yang dapat mengakibatkan terjadinya gangguan pelayanan;
- e. melaporkan kepada Perumda Air Minum atau aparat berwenang lainnya apabila mengetahui terdapatnya pelanggaran atau kejahatan yang dilakukan terhadap sarana dan prasarana pelayanan Perumda Air Minum;
- f. melaporkan atau meregistrasi ulang data pelanggan apabila terjadi perubahan kepemilikan;
- g. memberi kemudahan akses atau ijin kepada petugas Perumda Air Minum dalam melaksanakan tugasnya di lokasi tanah/bangunan pelanggan untuk kepentingan pembacaan/pencatatan stand meter air, pemeliharaan, purnaikan, pengecekan, penggantian, penyegelan, pemutusan dan pemindahan instalasi pipa dinas dan meter air serta kepentingan administrasi lainnya; dan
- h. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah, arbitrase, dan terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

Pasal 20

Pelanggan, mempunyai tanggung jawab untuk :

- a. melakukan perbaikan pipa persil (jaringan pendistribusian air setelah meter air);
- b. mengganti kerusakan atau kehilangan atau berubahnya posisi instalasi meter air; dan
- c. menjaga keamanan dan memelihara pipa dinas dan instalasi meter air yang ada di lokasi tanah atau bangunan pelanggan.

Pasal 21

Pelanggan dilarang untuk:

- a. mengambil/memanfaatkan air tanpa melalui instalasi resmi menurut ketentuan dan standar Perumda Air Minum;
- b. membuka dan/atau merusak segel yang terdapat pada instalasi meter air;
- c. memindahkan letak/posisi, membuka/mencabut dan/atau merusak instalasi pipa dinas dan meter air;
- d. menyedot air langsung dari pipa dinas/instalasi milik Perumda Air Minum dengan alat/pompa penyedot;
- e. menjual atau mendistribusikan air keluar dari pipa persil atau bangunan pelanggan tidak sesuai peruntukan jenis pelanggan atau tidak seijin Perumda Air Minum; dan
- f. menyambung sendiri instalasi pipa dinas dan meter air/melakukan pencurian air dari pipa dinas tanpa menggunakan meter air baik saat status pelanggan aktif maupun sesudah pelanggan dinyatakan tidak aktif.

Bagian Keempat

Jaringan Pelayanan Air Minum/Air Bersih

Pasal 22

- (1) Jaringan Pelayanan Air Minum/air bersih Perumda Air Minum dapat terdiri dari Bak Penampung Air (*Intake*), Bangunan Pengolahan, Pipa Transmisi, Pipa Distribusi dan rangkaian jaringan pipa dinas.
- (2) Pemasangan pipa transmisi, distribusi dan atau rangkaian jaringan pipa dinas dilakukan oleh dan menjadi tanggung jawab Perumda Air Minum.
- (3) Pemasangan pipa saluran persil dapat dilaksanakan oleh Perumda Air Minum atau oleh instalatur yang ditunjuk pelanggan dan/atau oleh pelanggan sendiri sesuai standar jaringan pipa persil untuk pelayanan Perumda Air Minum dan menjadi tanggung jawab pelanggan.

- (4) Meter air yang sudah ditera dipasang dan disegel oleh Perumda Air Minum sebagai alat yang berfungsi untuk mengukur banyaknya pemakaian air oleh pelanggan.
- (5) Pipa Transmisi, Distribusi, rangkaian pipa dinas beserta accessoriesnya dan meter air yang telah terpasang menjadi aset Perumda Air Minum.

Bagian Kelima
Pelayanan Sambungan Rumah

Paragraf 1
Biaya Pelayanan

Pasal 23

- (1) Biaya jasa pelayanan sambungan rumah pelanggan, meliputi :
 - a. biaya Pemasangan Sambungan Baru;
 - b. biaya Balik Nama/Ganti Identitas;
 - c. biaya Buka Kembali;
 - d. biaya Penutupan Sementara;
 - e. biaya Penyambungan Kembali; dan
 - f. biaya Jasa Pemasangan Pipa Persil.
- (2) Biaya pemasangan sambungan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikenakan kepada setiap orang atau badan hukum yang bermaksud menjadi pelanggan baru atau kepada pelanggan yang sudah dibabut sambungan instalasi pipa dinasnya.
- (3) Biaya penutupan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d. dikenakan pada setiap pelanggan yang atas permintaannya sendiri mengajukan permohonan penutupan sementara sambungan langganannya.
- (4) Biaya penyambungan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dikenakan kepada setiap pelanggan yang instalasi airnya telah diputus lebih dari 6 (enam) bulan tetapi kurang dari 1 (satu) tahun sejak tanggal penutupan.
- (5) Tata cara dan ketentuan besarnya biaya jasa pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (2), (3) dan (4) ditetapkan dengan Peraturan Direktur.

Paragraf 2
Informasi dan Pelayanan Pengaduan

Pasal 24

- (1) Perumda Air Minum wajib menyediakan sarana penyampaian informasi dan pengaduan atas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.
- (2) Terhadap setiap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib ditindaklanjuti baik secara teknis maupun administrasi dengan dibuat Berita Acara hasil pelaksanaan.
- (3) Perumda Air Minum wajib memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas pengaduan, kejadian atau keadaan bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan terjadinya perubahan kualitas, kuantitas atau kontinuitas pelayanan.
- (4) Ketentuan dan tata cara pengelolaan informasi dan pengaduan pelayanan Perumda Air Minum diatur dan ditetapkan dengan Peraturan Direktur sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (*Standard Operating Procedures*) yang dimiliki.

Bagian Keenam
Penutupan dan Pencabutan Instalasi

Pasal 25

- Penutupan dan Pencabutan Instalasi pelanggan dapat dilakukan apabila :
- a. Pelanggan dengan sengaja merusak, membuka dan memindahkan atau mengubah jaringan dan instalasi yang terpasang tanpa sepengetahuan Perumda Air Minum;
 - b. Pelanggan menjual atau memperdagangkan air pada instalasinya tanpa mendapat ijin khusus dari Perumda Air Minum;
 - c. Pelanggan menggunakan pompa atau alat sejenis lainnya untuk menghisap air secara langsung dari instalasi pelanggan; dan/ atau
 - d. Pelanggan melakukan pencurian air.

Pasal 26

- (1) Penutupan sementara dapat dilakukan apabila :
 - a. Pelanggan mengajukan permohonan tertulis penutupan sementara untuk selama-lamanya 3 (tiga) bulan dengan ketentuan pelanggan yang bersangkutan tidak memiliki tunggakan baik tunggakan tagihan air maupun non air;
 - b. Pelanggan menunggak pembayaran tagihan air selama 2 (dua) bulan berturut-turut sejak tanggal penagihan

selama-lamanya untuk jangka waktu 6 (enam) bulan;
atau

- c. Terjadi hal diluar kendali yang mengakibatkan Perumda Air Minum tidak dapat mengalirkan/mendistribusikan air melalui pipa ke pelanggan.
- (2) Pelanggan yang mengajukan permohonan buka kembali atas penutupan sementara akibat dari ketentuan yang ditetapkan pada ayat (1) huruf a dan b dikenakan biaya buka kembali.
 - (3) Kejadian diluar kendali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sekurang-kurangnya terjadi dalam waktu 15 (lima belas) hari berturut-turut dan terhadap proses pembukaan/penyambungan kembalinya tidak dikenakan biaya.

Pasal 27

- (1) Pencabutan/pembongkaran instalasi pelanggan dilakukan apabila :
 - a. Telah berhenti menjadi pelanggan selama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal penutupan dan pencabutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 atau pemutusan sementara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) huruf a dan b ; atau
 - b. Pelanggan tidak mematuhi kewajiban dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (2) Penyambungan kembali instalasi pelanggan yang sudah dilakukan pencabutan/pembongkaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya pemasangan sambungan baru.

Bagian Ketujuh Kelompok Pelanggan

Pasal 28

- (1) Pelanggan, dikelompokkan menjadi :
 - a. Kelompok I;
 - b. Kelompok II;
 - c. Kelompok III; dan
 - d. Kelompok Khusus.
- (2) Kelompok I sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, menampung jenis-jenis pelanggan Kran Umum, sosial, tempat ibadah dan pendidikan dasar.
- (3) Kelompok II sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, menampung jenis-jenis pelanggan domestik/rumah tangga yang konsumsi air minumannya untuk pemenuhan kebutuhan pokok sehari-hari.

- (4) Kelompok III sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, menampung jenis-jenis pelanggan Instansi Pemerintah, Naga, usaha, Rumah Sakit/Klinik Kesehatan serta industri.
- (5) Penentuan jenis-jenis pelanggan dalam masing-masing kelompok pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), (3) dan (4) ditetapkan dalam Peraturan Direktur Perumda Air Minum berdasarkan kondisi obyektif dengan menerapkan dan memperhatikan prinsip keterjangkauan, keadilan dan sistem subsidi silang.
- (6) Kelompok Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, khusus menampung jenis-jenis pelanggan berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian kerjasama.

BAB IV TARIF AIR MINUM

Bagian Kesatu Kebijakan Penetapan Tarif

Pasal 29

- (1) Tarif merupakan biaya jasa air minum yang wajib dibayar oleh pelanggan untuk setiap pemakaian air minum yang diberikan Perumda Air Minum.
- (2) Tarif merupakan pendapatan Perumda Air Minum dan terdiri atas tagihan pemakaian air serta beban tetap.

Pasal 30

Perhitungan dan penetapan tarif air minum didasarkan pada:

- a. Keterjangkauan dan Keadilan;
- b. Mutu Pelayanan;
- c. Pemulihan Biaya;
- d. Efisiensi Pemakaian Air;
- e. Perlindungan Air Baku; dan
- f. Transparansi dan Akuntabilitas.

Pasal 31

- (1) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf a, adalah bahwa :
 - a. penetapan tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum disesuaikan dengan kemampuan membayar pelanggan yang berpenghasilan sama dengan Upah Minimum Provinsi, serta tidak melampaui 4% (empat perseratus) dari pendapatan dari pendapatan masyarakat pelanggan; atau

- b. penetapan tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah diberlakukan tarif setinggi-tingginya sama dengan tarif rendah.
- (2) Keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf a dicapai melalui :
- a. Penerapan tarif diferensiasi dengan subsidi silang antar kelompok pelanggan; dan
 - b. Penerapan tarif progresif dalam rangka mengupayakan penghematan penggunaan air minum.
- (3) Masyarakat Berpenghasilan Rendah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b lebih lanjut diatur dalam Peraturan KPM.

Pasal 32

Mutu Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf b dilakukan melalui penetapan tarif yang mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Pasal 33

- (1) Pemulihan biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf c merupakan pemulihan biaya secara penuh (*full cost recovery*) yang ditujukan untuk menutup kebutuhan operasional.
- (2) Pemulihan biaya untuk menutup kebutuhan operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperoleh dari hasil perhitungan tarif rata-rata minimal sama dengan biaya dasar.
- (3) Volume kehilangan air sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dihitung berdasarkan volume kehilangan air hasil audit penilaian kinerja tahun sebelumnya dan kegiatan pengurangan kehilangan air di tahun berjalan berdasarkan dokumen Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan dikalikan volume air terproduksi.
- (4) Audit sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

- (1) Efisiensi pemakaian air dan perlindungan air baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf d dan e dilakukan melalui penerapan tarif progresif.
- (2) Pengenaan tarif progresif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperhitungkan melalui penetapan blok konsumsi air minum.

- (3) Tarif progresif dikenakan kepada pelanggan yang pemakaian/konsumsiya melebihi standar kebutuhan pokok air minum.

Pasal 35

Transparansi dan akuntabilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf f proses perhitungan dan penetapan tarif diantaranya dilakukan melalui :

- a. Menyampaikan informasi dan menjangkau aspirasi yang berkaitan dengan rencana perhitungan dan penetapan tarif oleh Perumda Air Minum; atau
- b. Memperhatikan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam perhitungan dan penetapannya dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 36

Gubernur menetapkan Tarif batas atas dan Tarif batas bawah, dengan cara :

- a. menetapkan Tarif batas atas yaitu tidak melampaui 4% (empat perseratus) dari pendapatan masyarakat pelanggan berdasarkan Upah Minimal Kabupaten (UMK).
- b. menetapkan Tarif batas bawah sesuai dengan kebutuhan biaya dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) untuk tahun anggaran berikutnya.
- c. penetapan tarif sebagaimana dimaksud huruf a dan b paling lambat bulan Juni tahun anggaran sebelumnya.

Pasal 37

(1) Penetapan blok konsumsi air minum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dibagi menjadi :

- a. Blok konsumsi air minum untuk memenuhi standar kebutuhan pokok; dan
- b. Blok konsumsi air minum untuk pemakaian diatas standar kebutuhan pokok.

(2) Blok konsumsi air minum untuk memenuhi standar kebutuhan pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikelompokan dalam 1 (satu) blok.

(3) Blok konsumsi air minum untuk pemakaian diatas standar kebutuhan pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dibagi menjadi beberapa blok.

Pasal 38

(1) Tarif pada Perumda Air Minum dibedakan dalam 4 (empat) jenis, yaitu :

- a. tarif rendah;
- b. tarif dasar;
- c. tarif penuh; dan

d. tarif kesepakatan.

- (2) Tarif Penuh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan untuk pengembangan pelayanan air minum diperoleh dari hasil perhitungan tarif rata-rata harus menutup biaya penuh.
- (3) Tarif Penuh sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan keuntungan yang wajar dengan rasio laba terhadap aktiva paling rendah sebesar 10% (sepuluh perseratus).

Pasal 39

- (1) Perumda Air Minum menetapkan struktur dan variasi tarif berdasarkan ketentuan Kelompok Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1), blok konsumsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 dan jenis tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38.
- (2) Kelompok I sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf a, menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif rendah untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.
- (3) Kelompok II sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf b, menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif dasar untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.
- (4) Ketentuan membayar tarif dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikecualikan bagi pelanggan rumah tangga yang menggunakan air diatas kebutuhan dasar.
- (5) Terhadap pelanggan rumah tangga sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dibertakutkan pembayaran tarif penuh.
- (6) Kelompok III sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf c, menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif penuh untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.
- (7) Kelompok khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf d, menampung jenis pelanggan yang mendukung kebutuhan pokok dan/atau perekonomian yang membayar tarif berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian dan akan mendistribusikan air minum kepada pihak lain.
- (8) Kelompok khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (7) terdiri dari:
 - a. non komersial; dan
 - b. komersial.

- (9) Kelompok Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a, diberlakukan sekurang-kurangnya membayar sama dengan tarif dasar.
- (10) Kelompok Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b, diberlakukan sekurang-kurangnya membayar sama dengan tarif penuh.

Pasal 40

- (1) Perumda Air Minum mengenakan tagihan standar bulanan kepada setiap pelanggan apabila pemakaian air kurang dari volume pemakaian air minimum.
- (2) Volume pemakaian air minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

Bagian Kedua

Perhitungan Biaya Dasar dan Biaya Usaha

Pasal 41

- (1) Biaya dasar yang diperlukan untuk memproduksi setiap meter kubik air minum dihitung atas dasar biaya usaha dibagi dengan volume air terproduksi dikurangi volume kehilangan air standar dalam periode satu tahun.
- (2) Volume kehilangan air standar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan rata-rata volume kehilangan air hasil audit penilaian kinerja tahun sebelumnya dan kegiatan pengurangan kehilangan air ditahun berjalan berdasarkan dokumen Rencana Kerja dan Anggaran Perumda Air Minum dikalikan volume air terproduksi.

Pasal 42

Biaya usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (1) dihitung dengan menjumlahkan seluruh biaya pengelolaan Perumda Air Minum yang meliputi:

- a. biaya operasi dan pemeliharaan;
- b. biaya depresiasi/amortisasi;
- c. biaya bunga pinjaman; dan/atau
- d. biaya lain.

Pasal 43

- (1) Biaya operasi dan pemeliharaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 huruf a merupakan semua beban operasional mulai dari sumber air, produksi sampai dengan distribusi.
- (2) Biaya *depresiasi/amortisasi* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 huruf b merupakan semua beban

penyusutan terhadap aset yang berbentuk maupun tidak berbentuk.

- (3) Biaya bunga pinjaman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 huruf c merupakan beban keuangan yang meliputi bunga, biaya komitmen, denda dan beban keuangan lainnya terkait dengan pinjaman.
- (4) Biaya lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 huruf d merupakan biaya tidak terduga yang mendukung operasional Perumda Air Minum.

Bagian Ketiga Mekanisme dan Prosedur Penetapan tarif

Pasal 44

- (1) Rancangan tarif disusun oleh Direktur dengan berpedoman pada rencana bisnis serta Rencana Kerja dan disampaikan kepada Dewan Pengawas untuk dibuatkan rekomendasi pengesahan kepada KPM.
- (2) KPM menetapkan tarif air minum paling lambat bulan November setiap tahun.
- (3) KPM dapat mendelegasikan penetapan tarif kesepakatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (7) kepada Direktur.
- (4) Apabila KPM menetapkan tarif di bawah pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*), gubernur pada saat pelaksanaan evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten, berkewajiban untuk menetapkan pemberian subsidi dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten melalui penyertaan modal daerah dalam rangka pemenuhan standar pelayanan air minimal.
- (5) Tata cara dan ketentuan perhitungan dan penetapan tarif Perumda Air Minum ditetapkan dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keempat Tagihan Air Minum

Pasal 45

- (1) Jumlah tagihan air minum yang diterbitkan Perumda Air Minum dihitung berdasarkan penggunaan/konsumsi air oleh pelanggan yang tercatat dalam meter air dikali dengan tarif ditambah biaya beban tetap.
- (2) Pencatatan penggunaan air oleh pelanggan dilakukan selama periode pemakaian tertentu yang ditetapkan oleh Perumda Air Minum.

- (3) Mekanisme dan ketentuan pencetakan, perhitungan dan pembayaran tagihan air minum ditetapkan dalam Peraturan Direktur.

Pasal 46

- (1) Pelanggan yang tidak melakukan pembayaran tagihan air minum berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3) dikenakan sanksi denda keterlambatan pembayaran tagihan.
- (2) Tata cara dan ketentuan besarnya sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Direktur.

Bagian Kelima Pemeriksaan/ Penelitian Meter Air

Pasal 47

- (1) Apabila merasa ragu terhadap kualitas meter air yang terpasang pada instalasi air minumnya, pelanggan dapat mengajukan permohonan pemeriksaan atau penelitian terhadap kondisi meter air.
- (2) Perumda Air Minum wajib melakukan tindak lanjut atas permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dan menjamin agar meter air yang terpasang pada setiap instalasi pelanggan dapat berfungsi dengan baik.

Bagian Keenam Restrukturisasi Perumda Air Minum

Pasal 48

- (1) Dalam hal tarif Perumda Air Minum tidak memenuhi pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*), Gubernur merekomendasikan melakukan restrukturisasi internal Perumda Air Minum.
- (2) Restrukturisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keuangan, manajemen, operasional, sistem dan prosedur.
- (3) Dalam hal tarif tidak memenuhi pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*) 3 (tiga) tahun berturut-turut, Gubernur melakukan analisis kelayakan usaha Perumda Air Minum.

BAB V PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR

Pasal 49

- (1) Dalam memenuhi standar pengelolaan dan pelayanan minimal air minum atau air bersih, kegiatan yang dilaksanakan oleh Perumda Air Minum dilengkapi dengan prosedur operasional standar.
- (2) Jenis prosedur operasional standar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi ;
 - a. Prosedur Operasional Standar unit air baku;
 - b. Prosedur Operasional Standar unit produksi;
 - c. Prosedur Operasional Standar unit distribusi;
 - d. Prosedur Operasional Standar unit pelayanan; dan
 - e. Prosedur Operasional Standar unit pengelolaan.
- (3) Prosedur Operasional Standar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun oleh Direktur dan disetujui oleh Dewan Pengawas.

BAB VI SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 50

- (1) Setiap Pelanggan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf b, c dan d dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. Teguran lisan;
 - b. Peringatan tertulis;
 - c. Penggantian atau perbaikan fasilitas yang dirusak;
 - d. Penyegehan; dan/atau
 - e. Denda administrasi berupa biaya Penegakan Peraturan Daerah.
- (2) Denda administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dibayarkan ke Kas Daerah, selambat-lambatnya 1 x24 jam sejak ditetapkan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang penerapan sanksi administratif diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (4) Pengenaan sanksi administratif dan denda administrasi kepada Pelanggan tidak menghapus sanksi pidana.

BAB VI KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 51

- (1) Penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah ini dilakukan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah.

- (2) Dalam melaksanakan tugas penyidikan, wewenang penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
- a. menerima laporan atau pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana;
 - b. melakukan tindakan pertama pada saat itu ditempat kejadian dan melakukan pemeriksaan;
 - c. menyuruh berhenti seorang tersangka dan memeriksa tanda pengenal diri tersangka;
 - d. melakukan penyitaan benda atau surat;
 - e. mengambil sidik jari dan memotret orang lain/seseorang;
 - f. memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
 - g. mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara;
 - h. mengadakan penghentian penyidikan setelah mendapat petunjuk bahwa tidak terdapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya memberitahukan hal tersebut kepada penuntut umum, tersangka atau keluarganya;
 - i. mengadakan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah tidak berwenang untuk melakukan penangkapan dan/atau penahanan.
- (4) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya pada penuntut umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

BAB VII KETENTUAN PIDANA

Pasal 52

- (1) Pelanggan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a, e dan f, dapat dikenakan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp50.000.000.00 (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak Pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penerimaan daerah.
- (4) Dalam hal tindak pidana yang dilakukan oleh Pelanggan diancam dengan hukuman pidana yang lebih tinggi dari ketentuan pada ayat (1), maka dikenakan ancaman pidana sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 53

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008 tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan (Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2008 Nomor 83 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 84), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 54

Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 55

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan.

BAGIAN		Kelemban
PEJABAT		
KARIRING		
NOMOR		
ASPERTAU		
BENDA		

Diundangkan di Kuningan
pada tanggal 7-1-2021

Ditetapkan di Kuningan
pada tanggal 7-1-2021



LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2021 NOMOR 2
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN, PROVINSI JAWA
BARAT (2/2/2021)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN
NOMOR TAHUN 2021
TENTANG
KETENTUAN POKOK PELAYANAN
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KAMUNING
KABUPATEN KUNINGAN

I. UMUM

Dalam rangka menunjang kelancaran kegiatan operasional pengelolaan dan pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan serta meningkatkan kinerja perusahaan sebagai penunjang peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, selama ini telah diatur ketentuan Pokok Pelayanan Air Minum Kabupaten Kuningan yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008,

Sehubungan dengan telah terbitnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air serta Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum dan Peraturan pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, maka Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008 dimaksud perlu ditinjau kembali,

Untuk peninjauan kembali Peraturan Daerah dimaksud, sesuai dengan Pasal 65 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan, agar kegiatan pelayanan Perumda Air Minum dapat berjalan secara maksimal, perlu dilengkapi dengan Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan disesuaikan dengan perkembangan dan tuntutan kebutuhan dewasa ini yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah

I. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Pasal ini dimaksudkan untuk menjelaskan arti beberapa istilah yang digurakan dalam Peraturan Daerah ini, sehingga dengan demikian dapat dihindarkan kesalahpahaman dalam menafsirkannya.

Pasal 2

Kepentingan umum artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Kepastian hukum artinya menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 9
Cukup jelas
Pasal 10
Cukup jelas
Pasal 11
Cukup jelas
Pasal 12
Cukup jelas
Pasal 13
Cukup jelas
Pasal 14
Cukup jelas
Pasal 15
Cukup jelas
Pasal 16
Cukup jelas

Pasal 17
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf f
Cukup jelas
Huruf g

Yang dimaksud dengan mendapatkan kompensasi/ganti rugi atas pelayanan tidak maksimal akibat kelalaian yang dilakukan oleh Perumda Air Minum adalah bentuk kompensasi/ganti rugi yang diberikan kepada pelanggan yang tidak memperoleh pelayanan optimal sesuai kesepakatan dan ketentuan yang telah disepakati baik dilihat dari aspek teknis maupun non teknis. Adapun bentuk kompensasi yang diberikan Perumda Air Minum dapat berupa pengiriman pemenuhan kebutuhan air melalui mobil tangki, pemberian keringan pembayaran, penghapusan denda keterlambatan dan atau penghapusan tunggakan sesuai dengan sistem akuntansi yang berlaku di lingkungan Perumda Air Minum.

Pasal 18
Cukup jelas
Pasal 19
Cukup jelas
Pasal 20
Cukup jelas
Pasal 21
Cukup jelas

Kesantunan hak dan tidak diskriminatif artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Kesetimbangan hak dan kewajiban artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Profesional artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Partisipatif artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan yang diukur dengan kemampuan yang dimiliki.

Keterbukaan artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Kestepatan, Kecepatan dan Kemudahan artinya pemberian pelayanan dilakukan secara tepat sesuai standar pelayanan, cepat, dan mudah terjangkau.

Akuntabilitas artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan pengiriman air baku adalah pendistribusian atau penjualan air baku baik yang dilakukan melalui mobil tangki ataupun melalui kerjasama pendistribusian melalui perpipaan yang diatur menurut perjanjian kerjasama (*business to business*) atau (*B to B*).

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 22
Cukup jelas
Pasal 23
Cukup jelas
Pasal 24
Cukup jelas
Pasal 25
Cukup jelas
Pasal 26
Cukup jelas
Pasal 27
Cukup jelas
Pasal 28
Cukup jelas
Pasal 29
Cukup jelas
Pasal 30
Cukup jelas
Pasal 31
Cukup jelas
Pasal 32
Cukup jelas
Pasal 33
Cukup jelas
Pasal 34
Cukup jelas
Pasal 35
Cukup jelas
Pasal 36
Cukup jelas
Pasal 37
Cukup jelas
Pasal 38
Cukup jelas
Pasal 39
Cukup jelas
Pasal 40
Cukup jelas
Pasal 41
Cukup jelas
Pasal 42
Cukup jelas
Pasal 43
Cukup jelas
Pasal 44
Cukup jelas
Pasal 45
Cukup jelas
Pasal 46
Cukup jelas

Pasal 47
Cukup jelas
Pasal 48
Cukup jelas
Pasal 49
Cukup jelas
Pasal 50
Cukup jelas
Pasal 51
Cukup jelas
Pasal 52
Cukup jelas
Pasal 53
Cukup jelas
Pasal 54
Cukup jelas
Pasal 55
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN NOMOR 