



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM

Jl. LU. Adi Sucipto No. 143 Telp. 712465 - 718779, Fax. 712536  
E-mail : [pdamsolo@indo.net.id](mailto:pdamsolo@indo.net.id), Website : [www.pdamsolo.or.id](http://www.pdamsolo.or.id)  
SURAKARTA 57145



PERATURAN DIREKSI  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA

NOMOR : 1 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM PELANGGAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hukum dalam pemberian hak dan kewajiban kepada berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan penyediaan air minum di wilayah Kota Surakarta;
- b. bahwa sesuai ketentuan Pasal 45 Peraturan Pemerintah No 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, dalam pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum Badan Usaha Milik Daerah berkewajiban untuk menjamin pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai standar yang ditetapkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan standar pelayanan minimum untuk pelanggan air minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta dengan Peraturan Direksi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 dengan Undang-Undang Nomor 2 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);
4. 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);
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum;
  6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan Dan Penetapan Tarif Air Minum;
  7. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Limbah Cair (Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta Nomor 17 Tahun 1999 Seri : D Nomor : 2);
  7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta ;
  8. Keputusan Walikota Surakarta Nomor 821/100/1/2017 tentang Pengangkatan Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta Periode 2015-2019;
  9. Peraturan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta Nomor 060 / 1412 / PAM tentang Pokok-Pokok Penyelenggaraan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta;
  10. Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta..

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM PELANGGAN AIR MINUM.

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Direksi ini yang dimaksud dengan :

1. Perusahaan adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta.
2. Direksi adalah Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta.
3. Sumber Air adalah sumber air yang memenuhi syarat-syarat air baku untuk air minum.

4. Air Baku adalah air yang berasal dari sumber air permukaan, air tanah, air hujan, dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.
5. Air minum adalah air bersih yang dipergunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya telah memenuhi syarat-syarat kesehatan dan dapat diminum apabila setelah dimasak.
6. Standar kualitas air minum adalah standar kualitas air minum yang sesuai persyaratan kesehatan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
7. Meter air adalah alat untuk mengukur besarnya pemakaian air.
8. Segel Meter adalah alat yang dipasang pada meter air oleh Dinas Metrologi sebagai jaminan keakuratan pengukuran volume serta alat yang dipasang oleh Perusahaan pada rangkaian meter air untuk mencegah perubahan rangkaian meter air.
9. Rekening air minum adalah bukti pembayaran yang berisi sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan yang di dalamnya berisi informasi, pemakaian air minum, harga air minum, dana meter air, dan biaya administrasi rekening, dan komponen lainnya.
10. Harga air minum adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan sesuai dengan pemakaian air menurut tarif serta golongan pelanggan.
11. Dana meter air minum adalah dana yang harus dibayar oleh pelanggan kepada Perusahaan setiap bulan untuk memelihara meter air secara periodik.
12. Biaya administrasi rekening air minum adalah dana yang harus dibayar setiap bulan oleh pelanggan sebagai pengganti biaya administrasi;
13. Persil adalah tanah yang batasnya jelas sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku yang menjadi tempat kedudukan pelanggan.
14. Pipa persil adalah jaringan pipa setelah rangkaian meter air.
15. Pipa dinas adalah jaringan pipa yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sebelum rangkaian meter air.
16. Pipa distribusi adalah pipa pembawa air minum dari penampung atau akhir pipa transmisi untuk melayani para pelanggan/pemakai air.
17. Pipa Transmisi adalah pipa pembawa air yang menghubungkan sumber air dengan penampung air dan/atau penampung air dengan pipa cabang distribusi utama.
18. Penutupan aliran sementara adalah penghentian aliran air pelanggan tanpa mencabut rangkaian meter air.
19. Pemutusan aliran total adalah penghentian aliran air pelanggan dengan mencabut rangkaian meter air.
20. Surat panggilan adalah surat yang dibuat oleh Direksi Perusahaan untuk memanggil pelanggan agar membayar tagihan dari Perusahaan
21. Pengguna air minum adalah setiap orang atau badan hukum yang menggunakan air minum yang tercatat secara resmi dan sah oleh Perusahaan;
22. Biaya survey adalah biaya yang dibayarkan oleh calon pelanggan baru air minum untuk melakukan survey lapangan dan pembuatan Rencana Anggaran Biaya;
23. Pelanggan adalah setiap orang atau badan hukum yang tercatat secara resmi dan sah di Perusahaan dan mempunyai nomor pelanggan sebagai pengguna air minum.

24. Calon pelanggan adalah setiap orang, atau beberapa orang, atau organisasi, badan hukum, lembaga publik yang akan mengajukan sambungan baru air minum.
25. Tarif air minum yang selanjutnya disebut Tarif adalah kebijakan biaya jasa layanan air minum yang ditetapkan Kepala Daerah untuk pemakaian setiap meter kubik (m<sup>3</sup>) atau satuan volume lainnya yang diberikan oleh BUMD Air Minum yang wajib dibayar oleh pelanggan.

## **BAB II ASAS DAN TUJUAN**

### **Pasal 2**

Pelayanan air minum diselenggarakan berdasarkan asas kelestarian, keseimbangan, kemanfaatan umum, efisiensi, keterjangkauan dan keadilan, serta transparansi dan akuntabilitas.

### **Pasal 3**

Pelayanan air minum bertujuan untuk :

- a. terwujudnya pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
- b. tercapainya keseimbangan kepentingan antara pelanggan dan Perusahaan;
- c. tercapainya peningkatan efisiensi dan cakupan pelayanan air minum.

## **BAB III PELAYANAN AIR MINUM**

### **Pasal 4 Aspek Pelayanan Air Minum**

- (1) Pelayanan air minum kepada pelanggan harus memperhatikan aspek kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan.
- (2) Aspek kualitas sebagai mana dimaksud pada ayat (1) adalah kualitas air minum yang sesuai persyaratan kesehatan berdasarkan peraturan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.
- (3) Air minum yang tidak memenuhi syarat kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang didistribusikan kepada pelanggan.
- (4) Aspek kuantitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan kapasitas air yang tersedia untuk disalurkan kepada pelanggan secara adil dan merata.
- (5) Aspek kontinuitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pengaliran dilakukan secara terus menerus dengan tetap memperhatikan penggunaan pembatas aliran secara benar agar distribusi air kepada pelanggan berjalan lancar, adil dan merata.
- (6) Aspek keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penetapan tariff untuk standar kebutuhan pokok air minum disesuaikan dengan kemampuan membayar pelanggan yang berpenghasilan sama dengan upah

- minim provinsi, serta tidak melampaui 4% (empat perseratus) dari pendapatan masyarakat pelanggan.
- (7) Apabila terjadi kondisi *force majeure* selama 2 x 24 jam maka Perusahaan memberikan pelayanan melalui air tangki.

## **Pasal 5**

### **Sistem Pelayanan Air Minum**

- (1) Sistem pelayanan air minum dilakukan melalui system:
- a. jaringan perpipaan: dan atau
  - b. bukan jaringan perpipaan.
- (2) Jaringan Perpipaan sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (1) huruf a adalah :
- a. Pipa transmisi, yang dalam keadaan tertentu atau atas pertimbangan PERUMDA Air Minum dapat menggunakan saluran cabang atau induk dengan memperhatikan ketentuan teknis.
  - b. Pipa distribusi, yang dilakukan dengan cara :
    1. sambungan langsung ke pelanggan;
    2. melalui keran umum bagi masyarakat kurang mampu atau belum dapat terlayani;
    3. melalui sarana lain dengan persetujuan PERUMDA Air Minum.
- (3) Bukan jaringan perpipaan sebagai dimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (1) huruf b dapat berupa mobil air tangki, bak penampung air, air kemasan, atau bangunan perlindungan mata air.

## **BAB IV**

### **PENGAJUAN SAMBUNGAN BARU PELANGGAN AIR MINUM**

## **Pasal 6**

### **Syarat Sambungan Baru Air Minum**

- (1) Setiap orang atau badan sebagai pemilik persil dan/atau bangunan yang namanya akan tercantum dalam rekening air minum sekaligus sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap sambungan air minum yang diajukannya, dapat menjadi pelanggan air minum Perusahaan dengan memenuhi persyaratan :
- a. mengisi formulir pendaftaran dan denah lokasi;
  - b. melampirkan foto copy KTP;
  - c. surat keterangan RT setempat;
  - d. surat permohonan berkepal surat dan stempel untuk pengembang atau developer (badan).
  - e. membuat site plan untuk perumahan atau developer (badan).
  - f. mengisi blangko kesepakatan hak dan kewajiban pelanggan air minum.
  - g. membayar biaya administrasi.
  - h. membayar biaya sambungan baru yang ditetapkan oleh Direksi
- (2) Membayar biaya pengembangan jaringan pipa distribusi (perluasan) untuk perumahan atau developer.

- (3) Bagi pemohon sambungan air minum bukan rumah tangga yang mengajukan pemakaian air minum dalam volume besar, ditetapkan oleh Direksi.

### **Pasal 7** **Biaya Sambungan Baru**

- (1) Biaya administrasi sebagaimana dimaksud Pasal 6 ayat (1) huruf g terdiri dari :
- a. biaya formulir
  - b. materai
- (2) Biaya sambungan baru sebagaimana dimaksud Pasal 6 ayat (1) huruf h terdiri dari :
- a. biaya survey;
  - b. biaya kotak meter air;
  - c. biaya jaringan;
  - d. biaya material asesoris;
  - e. biaya jaringan distribusi;
  - f. upah kerja;
  - g. uang jaminan.
- (3) Biaya pengembangan jaringan pipa distribusi (perluasan) sebagaimana dimaksud Pasal 6 ayat (2) dibebankan kepada calon pelanggan.
- (4) Besarnya biaya sebagaimana dimaksud ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan oleh Direksi.

### **Pasal 8** **Waktu Pemasangan**

Waktu pengajuan sambungan baru sampai dengan terpasang adalah maksimal 6 (enam) hari kerja.

## **BAB V** **HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN AIR MINUM**

### **Pasal 9** **Hak Pelanggan**

- (1) Memperoleh pelayanan air minum dari PERUMDA Air Minum Kota Surakarta yang memenuhi syarat Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan Keterjangkauan.
- (2) Untuk diperlakukan atau dilayani oleh Penyelenggara PERUMDA Air Minum Kota Surakarta secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- (3) Mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif; serta tagihan baik yang diatur oleh PERUMDA Air Minum Kota Surakarta maupun yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Mendapatkan informasi berlangganan yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan pelayanan air minum.
- (5) Mendapatkan ganti rugi dan/ atau kompensasi dan/atau penggantian yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan dan/ atau air yang diterima

tidak sesuai dengan perjanjian berupa air tangki ataupun kelebihan pembayaran rekening.

- (6) Didengar pendapat dan keluhannya atas Pelayanan PERUMDA Air Minum Kota Surakarta, serta mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.

#### **Pasal 10**

##### **Kewajiban Pelanggan**

- (1) Turut menjaga dan memelihara sarana air PERUMDA Air Minum Kota Surakarta serta tidak melakukan tindakan yang bertentangan secara syarat hukum antara lain pengambilan air sebelum meter air, merusak meter air, merusak pipa distribusi dan pipa dinas.
- (2) Membayar tagihan atas jasa pelayanan sesuai dengan nilai tarif yang ditetapkan.
- (3) Menggunakan air minum sesuai peruntukannya.
- (4) Membaca Informasi Berlangganan dan mengikuti prosedur pemakaian atau pemanfaatan air demi keamanan dan keselamatan.
- (5) Mematuhi ketentuan peraturan umum tentang biaya dan denda yang ditetapkan Direksi.
- (6) Mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum sengketa perlindungan konsumen.

### **BAB VI**

#### **HAK DAN KEWAJIBAN PERUMDA Air Minum**

##### **Pasal 11**

##### **Hak PERUMDA Air Minum**

- (1) Memperoleh lahan untuk membangun prasarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Menerima pembayaran atas jasa pelayanan sesuai dengan tarif dan biaya pelayanan.
- (3) Menetapkan dan mengenakan denda dan sanksi terhadap keterlambatan pembayaran rekening air minum.
- (4) Memutus sambungan langganan kepada pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- (5) Mendapat perlindungan hukum dari tindakan Pelanggan yang beritikad tidak baik dan/ atau melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa Pelanggan.

##### **Pasal 12**

##### **Kewajiban PERUMDA Air Minum**

- (1) Memberikan pelayanan air minum yang memenuhi standar yang berlaku di Perusahaan.
- (2) Mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan kepada semua pelanggan PERUMDA Air Minum Kota Surakarta yang telah memenuhi syarat secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- (3) Memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan

berpotensi akan menyebabkan perubahan atas kualitas dan kuantitas pelayanan.

- (4) Memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan pelayanan air serta memberi penjelasan tentang penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sarana air.
- (5) Memberikan ganti rugi dan/ atau kompensasi dan/atau penggantian yang layak kepada pelanggan.
- (6) Mengikuti dan memenuhi upaya penyelesaian sesuai peraturan apabila terjadi perselisihan.
- (7) Berperan serta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan.

## **BAB VII**

### **KELOMPOK PELANGGAN**

#### **Pasal 13**

- (1) Pelanggan air minum dikelompokkan sebagai berikut:
  - a. Kelompok I , yaitu terdiri dari :
    - 1) Sosial umum,
      - a. hidran umum;
      - b. terminal air;
      - c. kran umum;
      - d. kamar mandi/WC umum yang tidak dikomersialkan
    - 2) Sosial khusus.
      - a. tempat ibadah;
      - b. yayasan sosial;
      - c. panti asuhan
  - b. Kelompok II, yaitu terdiri dari:
    - a. rumah tangga 1;
    - b. rumah tangga 2;
    - c. rumah tangga 3;
    - d. rumah tangga 4.
  - c. Kelompok III
    - a. sekolahan
    - b. pemerintahan
  - d. Kelompok IV, yaitu terdiri dari :
    - a. niaga 1;
    - b. niaga 2.
- (2) Jenis-jenis pelanggan yang termasuk dalam kelompok-kelompok pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

## **BAB VIII**

### **KETENTUAN BIAYA**

#### **Pasal 14**

Jenis-jenis biaya yang dibebankan kepada pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Biaya rekening air minum ;
- b. Biaya terameter air;
- c. Biaya buka kembali;
- d. Biaya penyambungan kembali;
- e. Biaya balik nama;

- f. Biaya turun tarif;
- g. Biaya geser meter air;
- h. Biaya pindah boor dan meter air;
- i. Biaya ganti meter air;
- j. Biaya ganti stop kran.
- k. Biaya air tangki
- l. Biaya air minum isi ulang (AMIU)
- m. Biaya air minum dalam kemasan (AMDK)

#### **Pasal 15**

- (1) Biaya rekening air minum sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf a terdiri dari :
  - a. biaya administrasi
  - b. dana meter air
  - c. biaya pemakaian
- (2) Biaya administrasi sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan guna kelancaran jalannya administrasi Perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang bersangkutan.
- (3) Dana meter air sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan sebagai pengganti nilai penyusutan meter air yang terpasang.
- (4) Biaya pemakaian air minum sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf c adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan berdasarkan perhitungan pemakaian air sesuai dengan hasil pembacaan dan pencatatan meter air air setiap bulan dikalikan tarif air minum yang berlaku yang ditetapkan oleh Direksi.
- (5) Perhitungan biaya pemakaian air minum memakai prinsip progresif.
- (6) Besarnya biaya administrasi dan dana meter air sebagaimana dimaksud ayat (2) dan (3) ditetapkan oleh Direksi.

#### **Pasal 16**

- (1) Biaya terameter air sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf b adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan untuk keperluan pemeriksaan/pengujian meter air.
- (2) Besarnya biaya terameter air sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan oleh Direksi.

#### **Pasal 17**

- (1) Biaya buka kembali sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf c adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan guna dibuka kembali aliran air yang semula ditutup sementara, baik karena permohonan sendiri maupun karena kelalaian pelanggan dalam memenuhi kewajibannya.
- (2) Biaya buka kembali aliran air yang semula ditutup sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan oleh Direksi.

### **Pasal 18**

- (1) Biaya penyambungan kembali sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf d adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan guna disambungkan kembali aliran air yang semula diputus, baik karena permohonan sendiri maupun karena kelalaiannya tidak memenuhi kewajiban sebagai pelanggan.
- (2) Biaya penyambungan kembali sebagaimana dimaksud ayat (1) dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan dari pelaksanaan pemutusan, terdiri dari :
  - a. biaya buka kembali;
  - b. pelunasan semua tunggakan rekening beserta dendanya;
  - c. biaya survey;
  - d. biaya perlengkapan dan asesoris;
  - e. upah kerja.
- (3) Biaya penyambungan kembali aliran air yang semula diputus sebagaimana dimaksud ayat (1) akibat kelalaian pelanggan, dalam jangka waktu lebih dari 3 (tiga) bulan dari pelaksanaan pemutusan, terdiri dari :
  - a. biaya pasang baru
  - b. pelunasan semua tunggakan rekening beserta dendanya.

### **Pasal 19**

- (1) Biaya ganti nama sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf e adalah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan guna penggantian nama pelanggan.
- (2) Besarnya biaya balik nama ditetapkan oleh Direksi.

### **Pasal 20**

- (1) Biaya turun tarif sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf f adalah biaya yang harus dibayar pelanggan kepada Perusahaan atas permohonannya untuk turun menjadi kelompok golongan pelanggan yang tarifnya lebih rendah dari kelompok golongan tarif sebelumnya, yang disetujui oleh Direksi.
- (2) Biaya turun tarif kelompok golongan pelanggan, terdiri dari biaya survey dan biaya administrasi.
- (3) Besarnya biaya turun tarif sebagaimana dimaksud ayat (2) ditetapkan oleh Direksi

### **Pasal 21**

- (1) Biaya geser meter air sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf g adalah biaya yang harus dibayar pelanggan kepada Perusahaan atas permohonan pelanggan untuk pemindahan letak meter air di dalam persil dengan tidak merubah titik pengambilan pipa dinas dari pipa distribusi.
- (2) Biaya geser meter air sebagaimana dimaksud ayat (1) terdiri dari upah kerja, dan asesoris.
- (3) Besarnya biaya geser meter air sebagaimana dimaksud ayat (2) ditetapkan oleh Direksi.

### **Pasal 22**

- (1) Biaya pindah meter air dan pindah boor sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf h adalah biaya yang harus dibayar pelanggan kepada Perusahaan

- atas permohonan pelanggan untuk pemindahan letak meter air di dalam persil dengan mengubah titik pengambilan pipa dinas dari pipa distribusi.
- (2) Biaya pindah meter air dan pindah boor sebagaimana dimaksud ayat (1) terdiri dari upah kerja dan asesoris.
  - (3) Besarnya biaya pindah meter air dan pindah boor sebagaimana dimaksud ayat (2) ditetapkan oleh Direksi.

#### **Pasal 23**

- (1) Biaya ganti meter air sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf i adalah biaya yang harus dibayar pelanggan kepada Perusahaan atas permohonan ganti meter air apabila meter air rusak atau hilang dengan memperhitungkan jenis meter air, asesoris dan upah kerja;
- (2) Biaya ganti meter air sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan oleh Direksi.

#### **Pasal 24**

- (1) Biaya ganti stop kran sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf j adalah biaya yang harus dibayar pelanggan kepada Perusahaan atas permohonan ganti stop kran apabila stop kran rusak atau hilang dengan memperhitungkan asesoris yang dibutuhkan dan upah kerja;
- (2) Biaya ganti stop kran sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan oleh Direksi.

#### **Pasal 25**

- (1) Biaya air tangki sebagaimana dimaksud Pasal 14 huruf k adalah biaya yang harus dibayar pelanggan kepada Perusahaan atas permohonan air tangki apabila pelanggan membutuhkan air tangki.
- (2) Biaya air tangki sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan oleh Direksi

### **BAB IX PENGADUAN**

#### **Pasal 26**

- (1) Pengaduan pelayanan yang dilakukan oleh pelanggan kepada PERUMDA Air Minum dapat disampaikan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku di PERUMDA Air Minum.
- (2) Pengaduan dapat disampaikan dengan cara :
  - a. secara langsung yaitu pelanggan bersangkutan datang ke loket pengaduan yang disediakan (di kantor pusat PERUMDA Air Minum dan unit cabang PERUMDA Air Minum terdekat)
  - b. secara tidak langsung melalui media/sarana antara lain : surat tertulis, surat elektronik, telepon, sms, media sosial, dan media lainnya.
- (3) Penerimaan pengaduan dicatat dalam Sistem Informasi Pengaduan dan ditindaklanjuti dalam waktu paling lambat 2 x 24 jam.

**BAB X**  
**KENTENTUAN TENTANG GANTI NAMA, TURUN TARIF, GESER METER AIR,  
PINDAH METER AIR DAN BOOR, GANTI METER AIR, GANTI STOP KRAN,  
dan TERA METER**

**Pasal 27**

Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan balik nama dengan ketentuan persyaratan sebagai berikut :

- a. mengajukan surat permohonan balik nama kepada Direksi;
- b. menyerahkan surat keterangan dari Ketua RT/ RW setempat atau menyerahkan foto copy sertifikat.
- c. tidak mempunyai tunggakan rekening air minum dan rekening non air yang dibuktikan dengan foto copy rekening bulan terakhir;
- d. membayar biaya ganti nama.

**Pasal 28**

c. Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan turun tarif golongan, dengan ketentuan :

- a. mengajukan surat permohonan ganti tarif kepada Direksi;
  - b. menyerahkan surat keterangan dari RT/RW setempat;
  - c. menyerahkan foto copy KTP;
  - d. menyerahkan foto copy rekening terakhir.
- d. Permohonan turun tarif golongan pelanggan dapat dikabulkan apabila berdasarkan hasil survey, fungsi penggunaan lokasi pelanggan bersangkutan , lokasi pelanggan berdasarkan klasifikasi jalan adalah sesuai dengan permohonan ganti tarif dari pelanggan.

**Pasal 29**

Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan geser meter air, dengan ketentuan :

- a. mengajukan permohonan geser meter air kepada Direksi;
- b. menyerahkan foto copy rekening terakhir;
- c. membayar biaya geser meter air.

**Pasal 30**

Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan pindah meter air dan boor, dengan ketentuan :

- a. mengajukan permohonan pindah meter air kepada Direksi;
- b. menyerahkan foto copy rekening terakhir;
- c. membayar biaya pindah meter air.

**Pasal 31**

Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan permohonan ganti meter air kepada Perusahaan apabila meter air rusak akibat kesalahan pelanggan atau hilang, dengan ketentuan :

- a. mengajukan permohonan ganti meter air kepada Direksi;
- b. menyerahkan foto copy rekening terakhir;
- c. membayar biaya ganti meter air.

**Pasal 32**

Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan permohonan ganti stop kran kepada Perusahaan apabila stop kran rusak atau hilang, dengan ketentuan :

- a. mengajukan permohonan stop kran kepada Direksi;
- b. menyerahkan foto copy rekening terahir;
- c. membayar biaya ganti stop kran.

### **Pasal 33**

Pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan dapat mengajukan permohonan terameter kepada Perusahaan apabila pelanggan dan/atau penanggungjawab pelanggan merasa pemakaian air tidak wajar dan telah dilakukan pengecekan pipa persil dengan hasil kondisi normal maka dapat mengajukan permohonan dengan ketentuan :

- a. mengajukan permohonan tetrameter kepada Direksi;
- b. menyerahkan foto copy rekening terahir;
- c. membayar biaya terameter.

## **BAB XI KOREKSI**

### **Pasal 34**

- (1) Perusahaan akan melakukan koreksi rekening air minum atas semua kekeliruan pembacaan, pencatatan atau akibat dari hasil terameter yang tidak normal sesuai dengan standar akurasi meter air yang mengakibatkan kelebihan pemakaian atau pembayaran.
- (2) Koreksi sebagaimana dimaksud ayat (1) hanya diperhitungkan terhadap kelebihan pemakaian atau pembayaran rekening air minum sebanyak-banyaknya 3 (tiga) bulan terakhir.
- (3) Pengembalian kelebihan pembayaran sebagaimana dimaksud ayat (1), paling lambat 1 (satu) bulan setelah tanggal koreksi diajukan.

## **BAB XII PENUTUPAN DAN ATAU PEMUTUSAN SAMBUNGAN AIR MINUM**

### **Pasal 35**

- (1) Penutupan dan atau pemutusan sambungan air minum dapat dilakukan oleh :
  - a. perusahaan, dan atau
  - b. atas permintaan pelanggan.
- (2) Penutupan sambungan air minum oleh Perusahaan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a adalah pemutusan sementara, sambungan air minum pelanggan dari Perusahaan, karena keterlambatan pembayaran rekening air minum lebih dari 2 (dua) bulan berturut turut.
- (3) Pemutusan sambungan air minum oleh Perusahaan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a adalah pemutusan secara permanen atau tetap sambungan air minum pelanggan dari Perusahaan karena keterlambatan pembayaran rekening air minum lebih dari 3 (tiga) bulan.
- (4) Penutupan sambungan air minum atas permintaan pelanggan dapat dilakukan dengan pengajuan permohonan atau permintaan penutupan sambungan air minum secara tertulis kepada Direksi, yang diajukan 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan penutupan sambungan air minum, dengan syarat lunas rekening terakhir.
- (5) Pemutusan sambungan air minum atas permintaan pelanggan dapat dilakukan dengan pengajuan permohonan atau permintaan pemutusan

sambungan air minum secara tertulis kepada Direksi, yang diajukan 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan keputusan sambungan air dengan syarat lunas rekening terakhir.

### **BAB XIII LARANGAN**

#### **Pasal 36**

Pelanggan dilarang :

- a. melakukan keterlambatan membayar rekening air minum dari jadwal yang telah ditetapkan
- b. merusak dan atau merubah jaringan air minum sebelum meter air;
- c. merusak, melepas, memindahkan dan atau merubah jalannya meter air dengan cara apapun;
- d. memasang pompa penyedot air langsung kepada jaringan pipa persil;
- e. melakukan sambungan ilegal dan atau tidak terdaftar pada Perusahaan;
- f. melakukan penyambungan secara tidak sah jaringan air minum yang alirannya sudah ditutup;
- g. melakukan pemutusan dan atau merusak segel pada meter air;
- h. mengalirkan aliran air ke persil yang lain yang tidak sesuai pada perjanjian permohonan sambungan baru yang dulu diajukan.

### **BAB XIV KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 37**

Dengan berlakunya Peraturan Direksi ini, maka peraturan di lingkungan Perusahaan yang mengatur tentang pelanggan yang bertentangan dengan peraturan ini dinyatakan tidak berlaku.

#### **Pasal 38**

Peraturan Direksi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta  
Pada tanggal

DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
AIR MINUM KOTA SURAKARTA  
DIREKTUR UTAMA,



**MARYANTO**